

# Reklamační řád



vydaný společností Fio investiční společnost, a.s, IČO: 067 04 441 se sídlem V celnici 1028/10, Nové Město, PSČ 110 00 Praha 1 (dále jen „společnost“).

„Pracovníkem“ se pro účely tohoto dokumentu rozumí každá osoba v pracovně právním vztahu ke společnosti, a dále též každá osoba oprávněná jednat jménem společnosti z titulu outsourcingu, pověření či z titulu udělení plné moci.

## I. Podání reklamace (stížnosti)

1. Každý podílník je oprávněn podat reklamaci (stížnost) na poskytnutí služby společností, pokud služba nebyla provedena nebo pokud způsob provedení služby či úplata za ní neodpovídá uzavřené smlouvě, dalším dohodnutým podmínkám nebo pokud kterýkoli zaměstnanec společnosti nebo osoba, která na základě pověření či smlouvy spolupracuje se společností na poskytnutí služby, jedná vůči podílníkovi nečestně, nespravedlivě nebo neuctivě.
2. Podílník je oprávněn podat společnosti reklamaci
  - osobně na libovolné provozovně Fio banky, a.s., IČO: 61858374 („Fio banka, a.s.“) v jejích otevíracích hodinách,
  - telefonicky na lince +420 224 346 492 vyhrazené pro podávání reklamací a stížností v každý pracovní den 9:00 – 17:30 nebo na číslech veřejně určených ke komunikaci se zákazníky mimo linky vyhrazené k jiným účelům (viz. Informace o společnosti a základní informace o jí poskytovaných službách, čl. II),
  - písemně na adresu provozovny Fio banky, a.s.,
  - faxem +420 224 346 111,
  - e-mailem [reklamace@fiofondy.cz](mailto:reklamace@fiofondy.cz) nebo
  - elektronicky prostřednictvím dohodnutého komunikačního programu, pokud to tento program umožňuje - např. služba Fio servis.
3. Při osobním nebo telefonickém podávání reklamace provedeném v souladu s odst. 2 nesmí žádný pracovník společnosti odmítnout přijetí reklamace, je však oprávněn postoupit přijetí reklamace jinému dostupnému pracovníkovi.

## II. Náležitosti reklamace

1. Reklamace musí být podána tak, aby bylo zřejmé, kdo ji podává, co je předmětem reklamace, a pokud podílník požaduje náhradu majetkové škody, musí uvést, jakým způsobem a v jaké výši má být škoda nahrazena. Pokud bude podílník v rámci vyřízení reklamace požadovat nakládání se svým majetkem (např. bude požadovat prodej chybně nakoupených investičních nástrojů), musí být součástí reklamace i řádně udělený souhlas podílníka s takovým postupem. Společnost ověří totožnost osoby, která reklamaci podává a její oprávnění dle smlouvy, ke které se reklamace vztahuje, a to důvěryhodným způsobem s ohledem na formu podávání reklamace podle čl. I odst. 2 Reklamačního řádu. Pokud se osoba podávající reklamaci odmítla podrobit identifikaci, nebyla schopna se i přes výzvu společnosti identifikovat nebo není oprávněna dle smlouvy, ke které se reklamace vztahuje, pohlíží společnost na takovou reklamaci, jako by nebyla podána.
2. Podílník je povinen ve svém vlastním zájmu sdělit společnosti co možná nejvíce podrobností o reklamované službě či jednání, která mohou přispět k rychlému vyřízení reklamace, zejména je povinen sdělit, případně předat společnosti informace, dokumenty či jiné doklady o chybném provedení služby, které společnost nemá k dispozici, nebo jejichž získání by bylo pro společnost nepřiměřeně náročné a vedlo by k zbytečnému prodlužování vyřízení reklamace.
3. Pokud reklamace nebude obsahovat všechny náležitosti dle odst. 1 nebo 2, není společnost oprávněna reklamaci z tohoto důvodu odmítnout a je povinna bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem podílníka o doplnění reklamace. Pokud podílník žádosti nevyhoví, je společnost oprávněna reklamaci odmítnout pro nedostatek součinnosti. Jestliže nebude možné podílníka zastihnout, je společnost oprávněna přiměřeně prodloužit dobu na vyřízení reklamace.

### III. Povinnost součinnosti

1. Podílník je povinen poskytnout v maximální míře společnosti součinnost při zmenšování případných negativních důsledků chybného postupu společnosti.
2. Podílník je povinen podat reklamaci bezprostředně poté, co se o vzniku předmětu reklamace dozvěděl. Podá-li podílník reklamaci s časovým odstupem, přestože o vzniku reklamované skutečnosti věděl dříve, může společnost vztáhnout případnou náhradu škody k hodnotám, které byly platné v okamžiku, kdy se podílník o vzniku reklamované skutečnosti dozvěděl a mohl reklamaci bez zbytečného odkladu podat. Dokladem o zjištění vzniku předmětu reklamace podílníkem je např. záznam o elektronickém zobrazení určitých skutečností (portfolia, pokynů, apod.) podílníkem v dohodnutém komunikačním programu, ze kterého byl vznik předmětu reklamace zřejmý.
3. Pokud podílník zamýšlel další transakce, o kterých tvrdí, že mu byly znemožněny porušením povinnosti společnosti, je povinen je co nejpřesněji popsat a doložit projev své vůle k takovému právnímu jednání učiněnému nejpozději k okamžiku, od kterého odvozuje náhradu škody (např. k okamžiku platnosti hodnoty investičního nástroje, od které výši škody dovozuje). Na požadavek k náhradě škody bez doloženého projevu vůle dle předchozí věty nebude brán zřetel.
4. Podá-li podílník bez řádného důvodu reklamaci více než jeden měsíc poté, co nastala reklamovaná skutečnost, je oprávněn požadovat po společnosti škodu, jejíž výše bude společností stanovena k okamžiku, kdy podílník měl a mohl podat reklamaci.
5. Vyžádá-li si vyřízení reklamace další náklady ze strany podílníka nebo součástí vyřízení bude nakládání s majetkem podílníka, je společnost povinna si předem vyžádat souhlas podílníka k příslušným činnostem a podílník je povinen bezodkladně souhlas udělit nebo ho odmítnout. Pokud podílník odmítne udělit souhlas nebo jej včas ani neudělí ani neodmítne, není společnost povinna nahradit podílníkovi tu část případné škody, která byla zapříčiněna nesoučinností podílníka. O nakládání s majetkem podílníka nejde v případě, kdy ke změně majetku podílníka došlo v důsledku pochybení společnosti nebo v důsledku skutečnosti, která zakládá bezdůvodné obohacení podílníka. Společnost je oprávněna uvést majetek podílníka do původního stavu před provedením chybné operace.

### IV. Vyřízení reklamace

1. Každý podílník má právo na vyřízení reklamace nejpozději do 30 dnů od jejího podání. V odůvodněných případech však může společnost lhůtu prodloužit, o tom však musí podílníka včas informovat.
2. V případech, kdy je vyžadována součinnost ze strany podílníka, nezapočítává se doba poskytnutí součinnosti do lhůty pro vyřízení reklamace.
3. Kontaktní osobou pro vyřízení reklamace je pracovník pověřený vyřizováním reklamací, tel. +420 224 346 492, e-mail: reklamace@fiofondy.cz
4. Společnost je povinna informovat podílníka o způsobu vyřízení reklamace, a to formou dohodnutou s podílníkem. Není-li s podílníkem dohodnuto jinak, platí, že
  - odpověď na reklamaci společnost podílníkovi obvykle zašle prostřednictvím dohodnutého komunikačního programu (internetové bankovníctví Fio banky, a.s. či aplikace e-Broker).
  - Společnost je oprávněna podílníkovi zaslat odpověď i jiným způsobem, než je uveden v předchozím odstavci, a to e-mailem, příp. poštou. Společnost však vždy vyhoví případnému požadavku klienta na zaslání listinného vyhotovení odpovědi.
5. Nesouhlasí-li podílník se způsobem vyřízení reklamace, je oprávněn podat proti němu protest. Pro podání a vyřízení protestu platí přiměřeně to, co pro reklamaci. Podáním protestu se zakládá nová lhůta 30 dní pro jeho vyřízení, kterou je možné prodloužit za stejných podmínek jako při prodloužení lhůty na vyřízení reklamace. Vyřízení protestu jako opravného prostředku řeší zvláštní pracovník společnosti pověřený výkonem této odvolací instance. Proti způsobu vyřízení protestu již společnost neposkytuje žádný opravný prostředek. Způsob vyřízení protestu však podílníka nijak neomezuje v možnosti podat návrh k soudu, nebo je-li klient spotřebitelem, podat návrh k finančnímu arbitrovi, nebo podat návrh k České národní bance ve věcech souvisejících s její působností (též jako orgánu dohledu v oblasti ochrany finančních spotřebitelů)
6. Společnost upozorňuje podílníky na skutečnost, že Česká národní banka jako dozorový orgán nad kapitálovým trhem není dle právního řádu České republiky oprávněna autoritativně rozhodnout v konkrétním individuálním reklamačním řízení mezi společností a jeho podílníkem.

Tento reklamační řád byl vyhlášen 14. 6. 2018 a je platný od 15. 6. 2018