

Fio banka, a.s., IČ: 61858374, V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1, Česká republika, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 2704, konajúca prostredníctvom a vo veci organizačnej zložky **Fio banka, a.s., pobočka zahraničnej banky**, IČO: 36869376, Nám. SNP 21, 811 01 Bratislava, zapísanej v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Po, vložka č.: 1875/B (ďalej aj len „Banka“)

I. Podanie reklamácie (sťažnosti)

- a) Každý klient je oprávnený podať reklamáciu (sťažnosť) na poskytnutie služby Bankou, pokiaľ služba nebola vykonaná alebo ak spôsob jej vykonania služby či úplata za ňu nezodpovedá uzatvorenej zmluve, ďalším podmienkam dohodnutým medzi klientom a Bankou alebo pokiaľ ktorýkoľvek zamestnanec Banky alebo osoba, ktorá na základe poverenia alebo zmluvy spolupracuje s Bankou na poskytnutí služby, koná voči klientovi nečestne, nespravodlivo alebo neúctivo.
- b) Klient je oprávnený podať Banke reklamáciu
- osobne na ktorejkoľvek pobočke Banky, v jej prevádzkových hodinách,
 - telefonicky na čísla určené pre komunikáciu s klientmi v hodinách určených Bankou (spravidla v pracovnom čase pobočky v sídle Banky),
 - písomne na adresu pobočky Banky alebo sídla Banky,
 - faxom,
 - e-mailom alebo
 - elektronicky prostredníctvom dohodnutého komunikačného programu, pokiaľ to tento program umožňuje – napr. služba Fio servis.
- c) Pri osobnom alebo telefonickom podávaní reklamácie uskutočnenej v súlade s bodom II. nesmie žiadny zamestnanec Banky odmietnuť prijatie reklamácie, je však oprávnený postúpiť prijatie reklamácie inému dostupnému zamestnancovi.

II. Náležitosti reklamácie

1. Reklamácia musí byť podaná tak, aby bolo zrejmé, kto ju podáva, čo je predmetom reklamácie a pokiaľ klient

požaduje náhradu majetkovej škody, musí uviesť, akým spôsobom a v akej výške má byť škoda nahradená (napr. pripísať na účet peňažnú hodnotu vzniknutej škody, dodať finančné nástroje za určitú cenu a pod.). Pokiaľ bude klient v rámci vybavenia reklamácie požadovať nakladanie so svojím majetkom (napr. bude požadovať predaj chybné nakúpených finančných nástrojov), musí byť súčasťou reklamácie aj riadne udelený súhlas klienta s takýmto postupom. Banka overí totožnosť osoby, ktorá reklamáciu podáva a jej oprávnenia disponovať s účtom, ku ktorému sa reklamácia vzťahuje, dôveryhodným spôsobom s ohľadom na formu podávania reklamácie podľa bodu I. b) Reklamačného poriadku. Ak sa osoba podávajúca reklamáciu odmietla podrobiť identifikácii, nebola sa schopná identifikovať napriek výzve Banky, alebo ak nie je oprávnená nakladať s účtom, ku ktorému sa reklamácia vzťahuje, má sa za to, že takáto reklamácia nebola vôbec podaná.

2. Klient je povinný vo svojom vlastnom záujme oznámiť Banke čo možno najviac podrobností o reklamovanej službe alebo konaní, ktoré môžu prispieť k rýchlemu vyriešeniu reklamácie, predovšetkým je povinný oznámiť, prípadne odovzdať Banke informácie, dokumenty alebo iné doklady o chybnom vykonaní služby, ktoré Banka nemá k dispozícii, alebo ich získanie by bolo pre Banku neprimerane náročné a viedlo by k zbytočnému predĺžovaniu vybavovania reklamácie.
3. Ak reklamácia nebude obsahovať všetky náležitosti podľa bodu I. alebo II., nie je Banka oprávnená reklamáciu z tohto dôvodu odmietnuť a je povinná

bez zbytočného odkladu požiadať vhodným spôsobom klienta o doplnenie reklamácie. Pokiaľ klient žiadosti nevyhoví, Banka je oprávnená reklamáciu odmietnuť z dôvodu nedostatku súčinnosti. Ak klienta nebude možné zastihnúť, je Banka oprávnená primerane predĺžiť dobu na vybavenie reklamácie.

4. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Banka. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient.

III. Povinnosť súčinnosti

1. Klient je povinný v maximálnej miere poskytnúť Banke súčinnosť pri znižovaní prípadných negatívnych dôsledkov chybného postupu Banky.
2. Klient je povinný podať reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o vzniku reklamovanej skutočnosti dozvedel. Ak podá klient reklamáciu s časovým odstupom napriek tomu, že o reklamovanej skutočnosti vedel skôr, Banka môže prípadnú náhradu škody vzťahovať k hodnotám, ktoré boli platné v okamžiku, keď sa klient o vzniku reklamovanej skutočnosti dozvedel a mohol reklamáciu bez zbytočného odkladu podať. Dokladom o zistení vzniku predmetu reklamácie je napr. záznam o elektronickom zobrazení určitých skutočností (portfólia, pokynov, transakcií, ...) klientom v dohodnutom komunikačnom programe, z ktorého bol vznik predmetu reklamácie zrejмый.
3. Ak klient zamýšľal ďalšie transakcie, o ktorých tvrdí, že mu boli znemožnené porušením povinnosti Banky, je povinný ich čo najpresnejšie opísať a doložiť prejav svojej vôle k takémuto právnomu úkonu urobený najneskôr k okamžiku, od ktorého odvodzuje náhradu škody (napr. k okamžiku platnosti hodnoty finančného nástroja, od ktorej odvodzuje výšku škody). Na požiadavku o náhradu škody bez doloženia prejavu vôle podľa predchádzajúcej vety sa nebude brať zreteľ.
4. Ak podá klient reklamáciu bez riadneho dôvodu viac než jeden mesiac po tom, čo nastala reklamovaná skutočnosť, je

oprávnený požadovať od Banky náhradu škody, ktorej výška bude Bankou stanovená k okamžiku, kedy klient mal a mohol podať reklamáciu. Požiadavka na náhradu škody v rozsahu, v akom vznikla po uplynutí jedného mesiaca po tom, čo nastala reklamovaná skutočnosť, bude odmietnutá.

5. Ak si vybavenie reklamácie vyžiada ďalšie náklady zo strany klienta alebo ak bude súčasťou vybavenia reklamácie nakladanie s majetkom klienta, je Banka povinná vyžiadať si od klienta jeho súhlas k určitým činnostiam a klient je povinný takýto súhlas bezodkladne poskytnúť alebo ho odmietnuť. Ak klient odmietne udeliť súhlas alebo ho včas ani neodmietne ani neudelí, Banka nie je povinná nahradiť klientovi tú časť prípadnej škody, ktorá bola zapríčinená nesúčinnosťou klienta. O nakladanie s majetkom klienta nejde v prípade, keď ku zmene majetku klienta došlo v dôsledku pochybenia Banky alebo v dôsledku skutočnosti, ktorá zakladá bezdôvodné obohatenie klienta. Banka je oprávnená uviesť majetok klienta do pôvodného stavu pred vykonaním chybných operácií.

IV. Vybavenie reklamácie

1. Každý klient má právo na vybavenie reklamácie najneskôr do 30 dní od jej podania, v odôvodnených prípadoch však môže Banka lehotu predĺžiť, o tom však musí klienta včas informovať. Reklamácie vzťahujúce sa na služby pri poskytovaní úverov na bývanie môžu byť v zložitých situáciách vybavené v najviac 3 mesačnej lehote, o čom Banka klienta informuje v rámci 30 dňovej lehoty. V prípade reklamácie transakcie platobnou kartou platí lehota pre vybavenie reklamácie podľa Obchodných podmienok pre vydávanie a používanie vlastných platobných kariet (čl. XI., ods. 2).
2. V prípade potreby poskytnutia súčinnosti zo strany klienta sa doba poskytnutia súčinnosti nezaráta do doby vybavenia reklamácie.
3. Kontaktná osoba pre vybavenie reklamácie je pracovník oddelenia

klientský servis poverený vybavovaním reklamácií, e-mail: fio@fio.sk.

4. Banka je povinná informovať klienta o spôsobe vybavenia reklamácie, a to formou dohodnutou s klientom. Ak nie je s klientom dohodnuté inak, platí, že
 - odpoveď na reklamáciu podanú elektronicky e-mailom alebo prostredníctvom dohodnutého komunikačného programu je klientovi rovnako doručená elektronicky zodpovedajúcim spôsobom. Odpoveď je považovaná za doručenie okamihom jej odoslania.
 - odpoveď na reklamáciu podanú osobne, písomne, telefonicky alebo faxom je klientovi doručená písomne doporučenou zásielkou alebo zásielkou do vlastných rúk na korešpondenčnú adresu uvedenú v zmluve, na ktorej základe bola poskytnutá reklamovaná služba, prípadne na inú adresu výslovne uvedenú klientom v reklamacii.
5. Ak klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, je oprávnený podať proti nemu protest. Pre podanie a vybavenie protestu platí primerane to, čo pre reklamáciu. Podaním protestu sa zakladá nová lehota 30 dní na jeho vybavenie, ktorú je možné predĺžiť za rovnakých podmienok, ktoré sa uplatnia pri predĺžovaní lehoty na vybavenie reklamácie. Vybavenie protestu ako opravného prostriedku rieši príslušný pracovník Banky poverený výkonom tejto odvolacej inštalácie. Proti spôsobu vybavenia protestu už Banka neposkytuje žiadny opravný prostriedok. Spôsob vybavenia protestu však klienta nijako neobmedzuje v možnosti podať návrh na súd či Stály rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie (v prípade, ak klient uzavrel s Bankou Rozhodcovskú zmluvu) alebo podať návrh Národnej banke Slovenska vo veciach súvisiacich s jej pôsobnosťou (taktiež aj ako orgánu dohľadu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov).
6. Banka upozorňuje klientov na skutočnosť, že Národná banka Slovenska ako orgán dohľadu nad finančným trhom nie je podľa právneho

poriadku Slovenskej republiky oprávnená autoritatívne rozhodnúť v konkrétnom individuálnom reklamačnom konaní medzi Bankou a jeho klientom.

v. Účinnosť

Tento reklamačný poriadok bol vyhlásený 18.3.2016 a je účinný od 20.5.2016. Nadobudnutím účinnosti tohto reklamačného poriadku sa ruší doteraz platný reklamačný poriadok.

Ak klient podá reklamáciu po vyhlásení tohto reklamačného poriadku, ale pred nadobudnutím jeho účinnosti, Banka postupuje podľa znenia tohto reklamačného poriadku, ak je to pre klienta výhodnejšie.