

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.

„**Klientem**“ se pro účely tohoto dokumentu rozumí vlastník podílových listů nebo investičních akcií vydávaných kterýmkoliv z fondů, které obhospodařuje společnost. V případě, že některý z fondů obhospodařovaných společností vytváří druhy (třídy) podílových listů nebo investičních akcií, tak se klientem rozumí i vlastník podílových listů či investičních akcií zařazených do příslušného druhu (třídy).

I. Podání reklamace (stížnosti)

1. Každý klient 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 klientovi nečestně, nespravedlivě nebo neuctivě.
2. Klient je oprávněn podat společnosti reklamaci
 - osobně na libovolné provozovně Fio banky, a.s., IČO: 61858374 („Fio banka, a.s.“) v jejich 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 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 klient požaduje náhradu majetkové škody, musí uvést, jakým způsobem a v jaké výši má být škoda nahrazena. Pokud bude klient 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 klienta 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 reklamáce vztahuje, pohlíží společnost na takovou reklamací, jako by nebyla podána.

2. Klient je povinen ve svém vlastním zájmu sdělit společnosti co možná nejvíce podrobností o reklamované službě či jednání, která mohou přispět k rychlému vyřízení reklamáce, 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 reklamáce.
3. Pokud reklamáce 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 klienta o doplnění reklamáce. Pokud klient žádosti nevyhoví, je společnost oprávněna reklamaci odmítnout pro nedostatek součinnosti. Jestliže nebude možné klienta zastihnout, je společnost oprávněna přiměřeně prodloužit dobu na vyřízení reklamáce.

III. Povinnost součinnosti

1. Klient je povinen poskytnout v maximální míře společnosti součinnost při zmenšování případných negativních důsledků chybného postupu společnosti.
2. Klient je povinen podat reklamací bezprostředně poté, co se o vzniku předmětu reklamáce dozvěděl. Podá-li klient reklamací 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 klient o vzniku reklamované skutečnosti dozvěděl a mohl reklamací bez zbytečného odkladu podat. Dokladem o zjištění vzniku předmětu reklamáce klientem je např. záznam o elektronickém zobrazení určitých skutečností (portfolia, pokynů apod.) klientem v dohodnutém komunikačním programu, ze kterého byl vznik předmětu reklamáce zřejmý.
3. Pokud klient 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 doložení projevu vůle dle předchozí věty nebude brán zřetel.
4. Podá-li klient bez řádného důvodu reklamací více než jeden měsíc poté, co nastala reklamovaná skutečnost, je oprávněn požadovat po společnosti škodu, jejíž výše bude společností stanovena k okamžiku, kdy klient měl a mohl podat reklamací.
5. Vyžádá-li si vyřízení reklamáce další náklady ze strany klienta nebo součástí vyřízení bude nakládání s majetkem klienta, je společnost povinna si předem vyžádat souhlas klienta k příslušným činnostem a klient je povinen bezodkladně souhlas udělit nebo ho odmítnout. Pokud klient odmítne udělit souhlas nebo jej včas ani neudělí ani neodmítne, není společnost povinna nahradit klientovi tu část případné škody, která byla zapříčiněna nesoučinností klienta. O nakládání s majetkem klienta nejde v případě, kdy ke změně majetku klienta došlo v důsledku pochybení společnosti nebo v důsledku skutečnosti, která zakládá bezdůvodné obohacení klienta. Společnost je oprávněna uvést majetek klienta do původního stavu před provedením chybné operace.

IV. Vyřízení reklamáce

1. Každý klient má právo na vyřízení reklamáce nejpozději do 30 dnů od jejího podání. V odůvodněných případech však může společnost lhůtu prodloužit, o tom však musí klienta včas informovat.
2. V případech, kdy je vyžadována součinnost ze strany klienta, nezapočítává se doba poskytnutí součinnosti do lhůty pro vyřízení reklamáce.
3. Kontaktní osobou pro vyřízení reklamáce je pracovník pověřený vyřizováním reklamací, tel. +420 224 346 492, e-

mail: reklamace@fiofondy.cz

4. Společnost je povinná informovat klienta o způsobu vyřízení reklamace, a to formou dohodnutou s klientem. Není-li s klientem dohodnuto jinak, platí, že
 - odpověď na reklamaci společnost klientovi obvykle zašle prostřednictvím dohodnutého komunikačního programu (internetové bankovníctví Fio banky, a.s. či aplikace e-Broker).
 - Společnost je oprávněna klientovi 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 klient 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 klienta 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 klienty 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 klientem.

Tento reklamační řád byl vyhlášen 30. 11. 2022 a je účinný od 1. 12. 2022 a ke stejnému dni nahrazuje dosavadní reklamační řád, pokud dále není uvedeno jinak. Ve vztahu ke smlouvám uzavřeným před dnem nabytí účinnosti tohoto reklamačního řádu podle předchozí věty, nabývá tento reklamační řád účinnosti dne 30. 11. 2022 a ke stejnému dni nahrazuje dosavadní reklamační řád. Pokud klient podá reklamaci po vyhlášení tohoto reklamačního řádu, ale před nabytím jeho účinnosti, postupuje se podle znění tohoto reklamačního řádu, pokud je to pro klienta výhodnější.