



Reklamációs rend

I. Reklamáció illetve panasz benyújtása

1. Minden ügyfélnek joga van reklamációt (panaszt) benyújtani a Fio o.c.p., a.s. értékpapír-kereskedő (a továbbiakban úgyis mint „kereskedő”) által nyújtott befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatban, amennyiben a szolgáltatás nem lett végrehajtva vagy a szolgáltatás végrehajtásának módja, vagy a fizetség érte, nem felel meg a szolgáltatás nyújtásáról kötött szerződésnek (leggyakrabban bizományi szerződés a pénzügyi eszközökkel folytatott kereskedésről), vagy egyéb, a kereskedő és az ügyfél között megegyezett feltételnek, valamint amennyiben a kereskedő bármelyik alkalmazottja vagy olyan személy, aki megbízás vagy szerződés alapján a szolgáltatás nyújtásában a kereskedővel együttműködik, az ügyféllel szemben tisztességtelenül, igazságtalanul vagy tiszteletlenül lép fel.
2. Az ügyfél jogosult reklamációt benyújtani
 - személyesen a kereskedő bármely fiókjában, annak nyitvatartási ideje alatt,
 - telefonon, azon telefonszámokon, amelyek a megbízásadásra vagy az ügyféllel folytatott egyéb kommunikációra szolgálnak; telefonon keresztül a reklamációk abban az időben adhatók, amikor a megbízások,
 - írásban, annak a fióknak a címére, amelyiknél az ügyfél kereskedővel kötött szerződése vezetve van, vagy a kereskedő székhelyének címére,
 - faxon,
 - e-mail-en, vagy
 - elektronikusan, a megegyezés szerinti kommunikációs programon keresztül, amennyiben ezt a program lehetővé teszi – pl. Fio servis szolgáltatás.
3. A 2. bekezdéssel összhangban személyesen vagy telefonon keresztül benyújtott reklamáció fogadását a kereskedő egyik alkalmazottja sem utasíthatja el, de jogosult a reklamáció fogadását más elérhető jogosult alkalmazottnak továbbítani.

II. A reklamáció tartalma

1. A reklamációt úgy kell benyújtani, hogy nyilvánvaló legyen, ki nyújtja azt be, mi a reklamáció tárgya, és amennyiben az ügyfél anyagi kártérítést követel, fel kell tüntetnie, milyen módon és összegben legyen a kár megtérítve (pl. jóváírni a keletkezett kár pénzbeli értékét a számlán, leszállítani a pénzügyi eszközöket a megadott áron, stb.). Amennyiben az ügyfél azt kívánja, hogy a reklamáció intézése során a vagyonával rendelkezve

legyen (pl. kéri a tévesen vásárolt pénzügyi eszközök eladását), a reklamáció részét kell képeznie az ügyfél megfelelő módon adott beleegyezésének az ilyen eljárásba. A reklamációt benyújtó személy kilétének és a számla - amelyre a reklamáció vonatkozik - felletti rendelkezéshez való jogosultságának ellenőrzése során a kereskedő ugyanúgy jár el, mint a pénzügyi eszközökkel történő kereskedésre szóló megbízás esetében. Ha a reklamációt benyújtó személy nem volt hajlandó alávetni magát az azonosításnak, a kereskedő felszólítása ellenére nem volt képes azonosítani magát, vagy nem jogosult a számla - amelyre a reklamáció vonatkozik - felett rendelkezni, a reklamációra úgy kell tekinteni, mint amit be sem nyújtottak.

2. Az ügyfél köteles a saját érdekében értesíteni a kereskedőt a reklamált szolgáltatás illetve eljárás lehető legtöbb részletéről, melyek hozzájárulhatnak a reklamáció gyors rendezéséhez, mindenképp köteles a kereskedőnek bejelenteni vagy átadni azon információkat, dokumentumokat vagy iratokat a szolgáltatás hibás végrehajtásáról, amelyek nem állnak a kereskedő rendelkezésére vagy amelyek megszerzése aránytalanul nehéz lenne a kereskedő számára és a reklamáció intézését feleslegesen meghosszabbítaná.
3. Amennyiben a reklamáció nem tartalmazza az 1. vagy 2. bekezdésben foglaltakat, a kereskedő nem jogosult ezen okból elutasítani a reklamációt, és köteles az ügyfelet felesleges késedelem nélkül megfelelő módon felkérni, hogy a reklamációt egészítse ki. Amennyiben az ügyfél a kérésnek nem tesz eleget, a kereskedő jogosult a reklamációt elutasítani elégtelen együttműködés okán. Ha az ügyfelet nem lehet elérni, a kereskedő jogosult a reklamáció intézésének idejét arányosan meghosszabbítani.

III. Együttműködési kötelesség

1. Az ügyfél köteles maximális mértékben együttműködni a kereskedővel a kereskedő hibás eljárásának esetleges negatív következményeinek csökkentésében.
2. Az ügyfél köteles a reklamációt felesleges késedelem nélkül benyújtani, amint a reklamált eset keletkezéséről tudomást szerzett. Ha az ügyfél később nyújtja be a reklamációt, annak ellenére, hogy a reklamált esetről korábban tudott, a kereskedő az esetleges kártérítést azokra az értékekre vonhatja, amelyek abban a pillanatban voltak érvényesek, amikor az ügyfél a reklamált eset keletkezéséről tudomást szerzett és a reklamációt felesleges késedelem nélkül benyújthatna volna. A reklamált eset keletkezéséről történt tudomásszerzést bizonyítja pl. a megegyezés szerinti

kommunikációs programban bizonyos tényeknek (portfólió, megbízás, tranzakció, ...) az ügyfél általi elektronikus megjelenítéséről szóló feljegyzés, amelyből a reklamált eset keletkezése egyértelmű volt.

3. Amennyiben az ügyfél további tranzakciókat szándékozott megvalósítani, melyekről azt állítja, hogy a kereskedő kötelességzése következtében nem valósulhattak meg, köteles azokat a lehető legpontosabban körülírni és igazolni, hogy az ilyen jogtényre vonatkozó akaratnyilvánítását legkésőbb abban a pillanatban megtette, amelytől a kártérítést származtatja (pl. a pénzügyi eszköz értékének érvényessége pillanatában, amelytől a kártérítés összegét származtatja). Az a kártérítési igény, amely nem lesz az előző mondat szerinti akaratnyilvánítás igazolásával alátámasztva, nem lesz figyelembe véve.
4. Amennyiben az ügyfél megfelelő ok nélkül a reklamációt több mint egy hónappal a reklamált eset keletkezése után nyújtja be, jogosult a kereskedőtől azon kár megtérítését követelni, amelyet a kereskedő ahhoz a pillanathoz mérten állapított meg, amikor az ügyfél benyújthatta volna a reklamációt. Az a kártérítési követelés, amely a reklamált eset keletkezésétől számított egy hónap eltelte után lesz érvényesítve, el lesz utasítva.
5. Amennyiben a reklamáció intézése további költségekkel jár az ügyfél részéről, vagy a reklamáció intézésének részét fogja képezni az ügyfél vagyonával történő rendelkezés, a kereskedő köteles az ügyfél beleegyezését kérni az adott tevékenységekhez, és az ügyfél köteles késedelem nélkül az ilyen beleegyezést megadni vagy megtagadni. Amennyiben az ügyfél a beleegyezést megtagadja, vagy időben sem nem adja beleegyezését, sem nem tagadja azt meg, a kereskedő nem köteles az ügyfélnek megtéríteni az esetleges kár azon részét, amely annak következtében keletkezett, hogy az ügyfél nem működött együtt. Nem minősül az ügyfél vagyonával történő rendelkezésnek az az eset, amikor az ügyfél vagyona a kereskedő tévedése, vagy olyan tény következtében változik, amely során az ügyfél indokolatlan jövedelemre tesz szert. A kereskedő jogosult a az ügyfél vagyonát a hibás művelet előtti eredeti állapotába visszaállítani

IV. A reklamáció intézése

1. Minden ügyfélnek joga van arra, hogy reklamációja legkésőbb a benyújtásától számított 14 napon belül el legyen intézve, indokolt esetekben a kereskedő meghosszabbíthatja ezt a határidőt, erről azonban köteles előre és időben tájékoztatni az ügyfelet.

2. A reklamáció intézésére a kapcsolattartó személy a reklamációk intézésével megbízott ügyfélszolgálati munkatárs, e-mail: fio@fio.hu, fio@fio.sk.
3. A kereskedő köteles az ügyféllel megegyezett formában tájékoztatni azt a reklamáció elintézésének módjáról. Amennyiben a kereskedő és az ügyfél másként nem egyeztek meg, érvényes, hogy
 - az elektronikusan, e-mail formájában vagy a megegyezés szerinti kommunikációs programon keresztül benyújtott reklamációra adott válasz az ügyfélnek szintén a megfelelő elektronikus módon van kézbesítve. A válasz az elküldés pillanatában kézbesítettnek minősül.
 - A személyesen, írásban, telefonon vagy faxon benyújtott reklamációra adott válasz az ügyfélnek írásban, ajánlott vagy saját kézbe szánt küldeményként van kézbesítve az ügyfél levélcímére, amely abban a szerződésben van feltüntetve, ami alapján a reklamált szolgáltatás volt nyújtva, esetleg más, az ügyfél által a reklamációban kifejezetten feltüntetett címre.
4. Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a reklamáció elintézésének módjával, jogosult ez ellen tiltakozást benyújtani, amire arányosan érvényes mindaz, ami a reklamáció benyújtására. A tiltakozás intézéséért a kereskedő kereskedelmi részlegének vezetője a felelős, aki köteles írásban tájékoztatni az ügyfelet a tiltakozás elintézéséről és a reklamáció elintézésének módjának esetleges változásáról, legkésőbb a tiltakozás benyújtásától számított 14 napon belül, indokolt esetben ez a határidő meghosszabbítható. A tiltakozás intézésének módja ellen a kereskedő már további fellebbezési eszközt nem nyújt.
5. A kereskedő felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy Szlovákia Nemzeti Bankja, mint a pénzügyi piacot felügyelő szerv nem jogosult autoritatív döntést hozni a kereskedő és az ügyfele közötti konkrét reklamációs eljárás ügyében.

V. Hatályosság

Ezen reklamációs rend 2012. május 17-én lép hatályba. Ezen reklamációs rend hatályával az eddig érvényes reklamációs rend érvényét veszti.