

INFORMACE O PŘÍSTUPNOSTI

Tento dokument je zpracován v souladu se zákonem č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb („zákon o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb“), který transponuje směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb (Evropský akt o přístupnosti).

Cílem Fio banky, a.s. je mimo jiné poskytovat služby dostupné všem klientům bez ohledu na jejich individuální potřeby, včetně osob se zdravotním postižením nebo jiným funkčním omezením. Za tímto účelem Fio banka, a.s. usiluje o uplatňování principů přístupnosti – vnímatelnost, ovladatelnost, srozumitelnost a stabilita.

Ve Fio bance, a.s. průběžně optimalizujeme naše služby poskytované na dálku (on-line) i další služby, včetně zařízení (výrobků) poskytovaných bankou tak, aby odpovídaly zásadám dobré praxe v oblasti přístupnosti a byly kompatibilní s podpůrnými technologiemi.

V tomto dokumentu nejprve naleznete popis služeb, které Fio banka, a.s. nabízí včetně popisu jejich fungování. Popis služeb obsahuje jen jejich obecné vymezení, přičemž detailnější popis naleznete v rámcové smlouvě, obchodních podmínkách, předsmulvnicích informacích a dalších dokumentech k jednotlivým službám. Tyto dokumenty naleznete na webových stránkách Fio Banky, a.s. zde: <https://www.fio.cz/o-nas/dokumenty-ceniky>.

Ve druhé části dokumentu naleznete i prohlášení o přístupnosti služeb poskytovaných Fio Bankou, a.s.

VŠEOBECNÝ POPIS SLUŽEB A JEJICH FUNGOVÁNÍ

1. POSKYTNUTÍ SPOTŘEBITELSKÉHO ÚVĚRU

1.1 Jedná se o finanční službu ve smyslu § 3 odst. 1 písm. g) bod 1 zákona o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, a dále o službu elektronického obchodování ve smyslu § 3 odst. 1 písm. i) zákona o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, je-li poskytována na dálku (on-line), jejímž prostřednictvím Fio banka, a.s. jako věřitel poskytuje spotřebiteli peněžní prostředky na předem sjednanou dobu a za předem stanovených podmínek. Spotřebitel se zavazuje splácet poskytnuté finanční prostředky včetně veškerých úroků a dodatečných sjednaných poplatků. Tato úvěrová služba je určena fyzickým osobám – spotřebitelům, kteří si přejí financovat své osobní potřeby – například nákup spotřebičů či rekonstrukci bydlení – prostřednictvím půjčených finančních prostředků.

1.2 Fio banka, a.s. poskytuje službu tímto způsobem:

- 1.2.1 prostřednictvím internetového bankovníctví;
- 1.2.2 prostřednictvím mobilní aplikace Smartbanking;
- 1.2.3 prostřednictvím pobočky Fio banky, a.s.

1.3 Služba zpravidla zahrnuje:

- 1.3.1 výběr a konfiguraci úvěrového produktu (např. výše úvěru, splatnost);
- 1.3.2 podání žádosti včetně elektronického ověření totožnosti;

- 1.3.3 posouzení bonity klienta (posouzení schopnosti a ochoty klienta splácet úvěr – zohledňuje se např. příjem, výdaje, úvěrová historie, stabilita zaměstnaní atp.);
 - 1.3.4 uzavření úvěrové smlouvy;
 - 1.3.5 vyplacení finančních prostředků na účet klienta;
 - 1.3.6 přístup k přehledu o splácení a správě úvěru v klientské zóně.
- 1.4 Služba funguje také na dálku (on-line) prostřednictvím webového prohlížeče a mobilní aplikace pro systémy Android a iOS. Pro její plnohodnotné využití je nutné:
 - 1.4.1 mít aktivní internetové bankovníctví nebo mobilní aplikaci Smartbanking;
 - 1.4.2 ověřit identitu;
 - 1.4.3 používat zařízení s přístupem na internet a kompatibilním operačním systémem.
- 1.5 Fio banka, a.s. poskytuje službu nepřetržitě, tj. 24 hod., 7 dní v týdnu. Služba na pobočce je dostupná v době otevíracích hodin pobočky.
- 1.6 Klienti mohou se službou pracovat samostatně nebo s pomocí asistivních technologií (např. čteček obrazovky).
- 1.7 Bližší informace o spotřebitelských úvěrech, které Fio banka, a.s. poskytuje, jsou k dispozici na webu Fio banky, a.s., <https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/uvery>.

2. POSKYTOVÁNÍ INVESTIČNÍCH SLUŽEB

- 2.1 Jedná se o finanční služby ve smyslu § 3 odst. 2 písm. g) bod 2 zákona o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, a dále o službu elektronického obchodování ve smyslu § 3 odst. 1 písm. i) zákona o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, je-li poskytována na dálku (on-line), jejímž prostřednictvím Fio banka, a.s. přijímá, předává a provádí pokyny vztahující se k obchodování s investičními nástroji, a to prostřednictvím elektronického kanálu e-Broker či jinými kanály.
- 2.2 Dále Fio banka, a.s. klientům poskytuje služby investičního poradenství, úschovy a správy investičních aktiv, možnosti využití úvěrových či zápůjčkových nástrojů k obchodování a rovněž jsou klientům k dispozici služby investičního výzkumu a finanční analýzy.
- 2.3 Fio banka, a.s. poskytuje službu tímto způsobem:
 - 2.3.1 prostřednictvím elektronického kanálu e-Broker;
 - 2.3.2 prostřednictvím makléře po telefonu či na pobočce.
- 2.4 Služba zpravidla zahrnuje:
 - 2.4.1 podání žádosti o založení obchodního účtu;
 - 2.4.2 vyplnění investičního dotazníku;
 - 2.4.3 uzavření smluvní dokumentace elektronicky, popř. osobně na pobočce;
 - 2.4.4 poskytování hlavních a doplňkových investičních služeb;
 - 2.4.5 zpřístupnění on-line přístupu k přehledu zadaných pokynů a aktuálního stavu obchodního účtu.

- 2.5 Služba funguje také na dálku (on-line) prostřednictvím webového prohlížeče. Pro její plnohodnotné využití je nutné:
- 2.5.1 mít aktivní obchodní účet;
 - 2.5.2 ověřit identitu (např. bankovní identitou, občanským průkazem nebo jinými metodami);
 - 2.5.3 používat zařízení s přístupem na internet.
- 2.6 Fio banka, a.s. poskytuje službu poskytování investičních služeb nepřetržitě, tj. 24 hod., 7 dní v týdnu. Služby poskytování investičních služeb na pobočce nebo prostřednictvím makléře po telefonu jsou dostupné v době otevíracích hodin pobočky, kde má klient uzavřenou jednotnou investiční smlouvu.
- 2.6.1 Po 17:30 je možné pokyny na trhy USA podávat prostřednictvím dealingu Fio banky, a.s. na tel. č. +420 224 346 493.
- 2.7 Fio banka, a.s. nabízí následující investiční služby:
- 2.7.1 Hlavní investiční služby
 - a) Přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů prostřednictvím
 - i. e-Broker (<https://www.fio.cz/akcie-investice/e-broker>)
 - ii. obchodování na pobočce (<https://www.fio.cz/akcie-investice/dalsi-sluzby-fio/obchodovani-na-pobocce>)
 - iii. obchodování po telefonu (<https://www.fio.cz/akcie-investice/dalsi-sluzby-fio/obchodovani-po-telefonu>)
 - b) Provádění pokynů týkajících se investičních nástrojů na účet zákazníka prostřednictvím
 - i. e-Broker (<https://www.fio.cz/akcie-investice/e-broker>)
 - 2.7.2 Investiční poradenství týkající se investičních nástrojů
 - a) Osobní makléř (<https://www.fio.cz/akcie-investice/dalsi-sluzby-fio/osobni-makler>)
 - 2.7.3 Doplnkové investiční služby
 - a) Úschova a správa investičních nástrojů pro zákazníka
 - i. Dlouhodobý investiční produkt (<https://www.fio.cz/akcie-investice/dip>)
 - ii. Master účet (<https://www.fio.cz/akcie-investice/dalsi-sluzby-fio/master-ucet>)
 - b) Poskytování úvěru nebo zápůjčky zákazníkovi za účelem umožnění obchodu s investičním nástrojem
 - i. Úvěr na obchodování (<https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/uvery/margin>)
 - ii. Půjčování cenných papírů (<https://www.fio.cz/akcie-investice/dalsi-sluzby-fio/pujcovani-cennych-papiru>)

- c) Investiční výzkum a finanční analýza nebo jiné formy obecných doporučení týkajících se obchodování s investičními nástroji
 - i. Zpravodajství (<https://www.fio.cz/zpravodajstvi>)
- d) Devizové služby související s poskytováním investičních služeb –
 - i. Úvěr na měnu (<https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/uvery/uver-na-menu>).

3. POSKYTNUTÍ PLATEBNÍCH SLUŽEB NA DÁLKU (ONLINE)

- 3.1 Jedná se o finanční službu ve smyslu § 3 odst. 1 písm. g) bod 3 zákona o požadavcích na přístupnost a současně o službu elektronického obchodování ve smyslu § 3 odst. 1 písm. i) zákona o požadavcích na přístupnost, jejímž prostřednictvím Fio banka, a.s. poskytuje spotřebiteli možnost založit platební účet poskytující vložení a výběr hotovosti, provedení převodu peněžních prostředků z platebního účtu.
- 3.2 Klient tím získává přístup k široké škále bankovních funkcí, včetně správy více měnových účtů a monitorování transakcí v reálném čase.
- 3.3 Fio banka, a.s. poskytuje službu tímto způsobem:
 - 3.3.1 prostřednictvím internetového bankovníctví;
 - 3.3.2 prostřednictvím mobilní aplikace Smartbanking;
 - 3.3.3 prostřednictvím webového portálu.
- 3.4 Služba zpravidla zahrnuje:
 - 3.4.1 podání žádosti včetně elektronického ověření totožnosti;
 - 3.4.2 uzavření smluvní dokumentace;
 - 3.4.3 zpřístupnění přístupu k mobilní aplikaci a internetovému bankovníctví s přístupem k poskytované službě.
- 3.5 Služba funguje na dálku (on-line) prostřednictvím webového prohlížeče a mobilní aplikace pro systémy Android a iOS. Pro její plnohodnotné využití je nutné:
 - 3.5.1 mít aktivní internetové bankovníctví nebo mobilní aplikaci Smartbanking;
 - 3.5.2 ověřit identitu (např. bankovní identitou, občanským průkazem nebo jinými metodami);
 - 3.5.3 používat zařízení s přístupem na internet a kompatibilním operačním systémem.
- 3.6 Fio banka, a.s. poskytuje službu nepřetržitě, tj. 24 hod., 7 dní v týdnu.
- 3.7 Uživatelé mohou se službou pracovat samostatně nebo s pomocí asistivních technologií (např. čteček obrazovky).
- 3.8 Bližší informace o platebních službách, které Fio banka, a.s. poskytuje, naleznete zde:
 - 3.8.1 Fio osobní účet: <https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/bankovni-ucty/osobni-uct>;
 - 3.8.2 Rodinný účet: <https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/bankovni-ucty/rodinne-ucty>;

- 3.8.3 Fio konto: <https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/sporeni/sporici-ucet-fio-konto>;
- 3.8.4 Fio spořicí účet: <https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/sporeni/fio-sporici-ucet>;
- 3.8.5 Spořicí účet Fio konto v EUR: <https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/sporeni/vkladove-ucty-v-cizich-menach/fio-konto-eur>;
- 3.8.6 Termínovaný vklad s obnovou: <https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/sporeni/terminovy-vklad-s-obnovou>;
- 3.8.7 Termínovaný vklad s obnovou v EUR: <https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/sporeni/vkladove-ucty-v-cizich-menach/terminovany-vklad-s-obnovou-eur>;
- 3.8.8 Termínovaný vklad s obnovou v USD: <https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/sporeni/vkladove-ucty-v-cizich-menach/terminovany-vklad-s-obnovou-usd>.

4. OSOBNÍ POSKYTNUTÍ PLATEBNÍCH SLUŽEB

- 4.1 Jedná se o finanční službu ve smyslu § 3 odst. 1 písm. g) bod 3 zákona o požadavcích na přístupnost, jejímž prostřednictvím Fio banka, a.s. umožňuje spotřebiteli možnost založit platební účet na pobočce poskytující vložení a výběr hotovosti, provedení převodu peněžních prostředků z platebního účtu.
- 4.2 Klient tím získává přístup k široké škále bankovních funkcí, včetně správy více měnových účtů a monitorování transakcí v reálném čase.
- 4.3 Služba je klientům poskytována osobně na pobočkách Fio banky, a.s. Při návštěvě pobočky klient ve spolupráci s bankovním specialistou absolvuje všechny potřebné kroky k založení a správě bankovního účtu.
- 4.4 Služba zpravidla zahrnuje:
 - 4.4.1 podání písemné žádosti klientem na pobočce;
 - 4.4.2 identifikace klienta;
 - 4.4.3 uzavření smluvní dokumentace na pobočce.
- 4.5 Služba je dostupná v době otevíracích hodin poboček Fio banky, a.s. Seznam poboček vč. otevírací doby je k nalezení zde: <https://www.fio.cz/kontakty>.

5. POSKYTNUTÍ SLUŽBY SPOJENÉ S PLATEBNÍM ÚČTEM

- 5.1 Jedná se o finanční službu ve smyslu § 3 odst. 1 písm. g) bod 4 zákona o požadavcích na přístupnost a současně v některých ohledech i o službu elektronického obchodování ve smyslu § 3 odst. 1 písm. i) zákona o požadavcích na přístupnost, jejímž prostřednictvím Fio banka, a.s. poskytuje spotřebiteli služby spojené s platebním účtem na dálku (on-line).
- 5.2 Fio banka, a.s. poskytuje spotřebiteli tuto službu spojenou s platebním účtem:
 - 5.2.1 vedení platebního účtu klienta;

- 5.2.2 možnost ovládat platební účet klientem prostřednictvím internetového bankovníctví;
 - 5.2.3 provedení úhrady vůči plátcí nebo příjemci;
 - 5.2.4 provedení úhrady na základě trvalého příkazu vč. přijetí, změny či jeho zrušení;
 - 5.2.5 provedení inkasa vč. přijetí, změny či zrušení souhlasu plátce;
 - 5.2.6 vydání debetní platební karty k platebnímu účtu klienta;
 - 5.2.7 výběr hotovosti z účtu klientem;
 - 5.2.8 zaslání textové zprávy klientovi o transakci, zůstatku či jeho změně;
 - 5.2.9 poskytování doplňujících nebo častějších informací o transakci a zůstatku na platebním účtu klienta.
- 5.3 Fio banka, a.s. poskytuje službu nebo dílčí části služby tímto způsobem:
- 5.3.1 prostřednictvím internetového bankovníctví;
 - 5.3.2 prostřednictvím mobilní aplikace Smartbanking;
 - 5.3.3 prostřednictvím bankomatu (samoobslužný terminál určený k poskytování služeb);
 - 5.3.4 prostřednictvím poštovních služeb.
- 5.4 Služba s výjimkou výběru hotovosti zpravidla zahrnuje:
- 5.4.1 podání žádosti včetně elektronického ověření totožnosti;
 - 5.4.2 uzavření smluvní dokumentace;
 - 5.4.3 poskytnutí dalších služeb spojených s platebním účtem.
- 5.5 Služba výběru hotovosti zahrnuje:
- 5.5.1 vložení debetní karty do bankomatu;
 - 5.5.2 zadání PIN-kódu;
 - 5.5.3 zvolení výše částky k výběru;
 - 5.5.4 potvrzení pokynu;
 - 5.5.5 vyčkání na vydání bankovek a jejich převzetí;
 - 5.5.6 vydání debetní karty z bankomatu;
 - 5.5.7 volitelné převzetí tištěné účtenky nebo zobrazení elektronického potvrzení.
- 5.6 Služba s výjimkou výběru hotovosti z bankomatu funguje také na dálku (on-line) prostřednictvím webového prohlížeče a mobilní aplikace Smartbanking pro systémy Android a iOS. Pro její plnohodnotné využití je nutné:
- 5.6.1 mít aktivní internetové bankovníctví nebo mobilní aplikaci Smartbanking;
 - 5.6.2 ověřit identitu (např. bankovní identitou, občanským průkazem nebo jinými metodami);
 - 5.6.3 používat zařízení s přístupem na internet a kompatibilním operačním systémem.

- 5.7 Fio banka, a.s. poskytuje službu nepřetržitě, tj. 24 hod., 7 dní v týdnu. Výběr hotovosti z bankomatů je vázán na provozní dobu prostor, ve kterých jsou tyto bankomaty umístěny.
- 5.8 Klienti mohou se službou pracovat samostatně nebo s pomocí asistivních technologií (např. čteček obrazovky).

INFORMACE O PŘÍSTUPNOSTI SLUŽEB

1. INFORMACE O PLNĚNÍ POŽADAVKŮ NA PŘÍSTUPNOST SLUŽEB

- 1.1 Jelikož dosud nebyly vydány technické normy upřesňující požadavky zákona o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, domnívá se Fio banka, a.s., že její webové stránky www.fio.cz, webové stránky internetového bankovníctví <https://ib.fio.cz/ib/login> a mobilní aplikace Smartbanking splňují povinnosti stanovené zákonem o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb.
- 1.2 Na webu jsou k dispozici odkazy na soubory k přímému prohlížení nebo stažení. Dokumenty jsou převážně ve formátu PDF, který lze otevřít ve volně dostupných aplikacích (např. v Adobe Readeru či jiných PDF prohlížečích). Dokumenty jsou obecně přístupné, avšak některé části (např. tabulky) a formátování (podtržený či přeškrtnutý text) mohou být pro čtečky obtížně interpretovatelné.

2. FYZICKÁ OBSLUHA NA POBOČKÁCH FIO BANKY, A.S.

- 2.1 Klient, který potřebuje k seznámení s dokumenty technické pomůcky, by si je měl vzít na pobočku s sebou. Pokud klient využívá pomoc důvěryhodné osoby, musí se s ní dostavit na pobočku. Fio banka, a.s. doporučuje předem požádat o zaslání dokumentů, aby měl klient dostatek času k jejich prostudování.
- 2.2 Pokud klient nemůže dokumenty podepsat a místo podpisu použije vlastní znamení za přítomnosti dvou nestranných svědků, je třeba, aby svědci přišli s klientem na pobočku. Fio banka, a.s. doporučuje předem s dostatečným předstihem kontaktovat příslušnou pobočku, aby byl zajištěn hladký průběh při poskytování služeb.

3. INFORMACE O PLNĚNÍ POŽADAVKŮ NA PŘÍSTUPNOST VÝROBKŮ

- 3.1 Zákon o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, včetně přechodných ustanovení umožňující po určitou dobu používat výrobky stávajícím způsobem, se aplikuje i na výrobky, které Fio banka, a.s. využívá při poskytování služeb.

4. SLUŽBA PODPORY

- 4.1 Naše služby podpory poskytují informace o přístupnosti služeb a jejich kompatibilitě s podpůrnými technologiemi. Následující služby podpory jsou přístupné i pro osoby se zdravotním postižením:
- 4.1.1 Infolinka: +420 224 346 800;
 - 4.1.2 E-mail: fio@fio.cz;
 - 4.1.3 Kontaktní formulář dostupný zde: <https://www.fio.cz/o-nas/napiste-nam>;

4.1.4 Služba Fio servis v internetovém bankovníctví a mobilní aplikaci Smartbanking.

ZVUKOVÁ FORMA

V souladu s § 14 zákona o požadavcích na přístupnost poskytujeme tento dokument také ve zvukové formě, a to na žádost klienta. V případě zájmu o zvukovou verzi tohoto dokumentu nás prosím kontaktujte prostřednictvím uvedených kontaktních údajů. Zvuková forma bude poskytnuta v přiměřené lhůtě a způsobem odpovídajícím potřebám žadatele.

VYPRACOVÁNÍ TOHOTO PROHLÁŠENÍ O PŘÍSTUPNOSTI

Dokument byl vypracován dne 28. června 2025 na základě vlastního posouzení.

Dokument bude aktualizován, jakmile dojde ke změně v přístupnosti služeb Fio banky, a.s.

KONTAKTNÍ ÚDAJE PRO ZPĚTNOU VAZBU

Vaše podněty na zlepšení uvítáme. Kontaktní údaje pro případné podněty na zlepšení:

Fio banka, a.s.

Na Florenci 2139/2,

Nové Město, 110 00 Praha 1

Česká republika

Telefon: +420 224 346 800

ID datové schránky: 8aad5b9

e-mail: fio@fio.cz

Webový formulář: <https://www.fio.cz/o-nas/napiste-nam>