

TRINITY BANK

Reklamační řád

účinný od 1. 1. 2022

Reklamační řád TRINITY BANK a.s.

Tento reklamační řád stanoví náležitosti a podmínky řešení reklamací a stížností (dále jednotně „reklamací“) podaných u TRINITY BANK a.s. (dále „TRINITY BANK“). Každý klient má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými bankovními službami, produkty či chováním zaměstnanců.

I. Základní ustanovení:

Reklamací podává Klient, pokud se domnívá, že TRINITY BANK nedodržela smluvní ujednání nebo nesplnila povinnosti plynoucí z příslušných právních norem nebo Klient poukazuje na vadu poskytované služby nebo produktu a domáhá se nápravy vady nebo jejího následku.

Stížností vyslovuje Klient nesouhlas nebo nespokojenost s postupem, rozhodnutím, jednáním či chováním pracovníků TRINITY BANK.

Reklamační řád se vztahuje nejen na řešení reklamací, ale i stížností. Pro reklamací i stížností je dále používáno souhrnné označení „reklamací“.

V případě, kdy Klient žádá o **sdělení informací** o poskytované službě nebo produktu, nejedná se o reklamací. Tuto žádost může podat prostřednictvím formuláře na internetových stránkách TRINITY BANK <https://www.trinitybank.cz/kontakt/>, v sekci „Napište nám“, kdy vybere z nabídky Důvodů kontaktování možnost „Dotaz“. Pro vložení námětů na zlepšení poskytovaných služeb a produktů TRINITY BANK klient zvolí nabídku Náměty na zlepšení. Současně může klient tento Dotaz/Námět na zlepšení zaslat e-mailem, sdělit osobně nebo telefonicky prostřednictvím Infolinky číslo 800 678 678. Tyto podněty jsou řešeny v souladu s nastavenými standardy a příslušnými postupy TRINITY BANK.

Pokud Klient uvede informaci, že se jedná o reklamací či stížnost, je toto vyjádření vždy respektováno, tj. požadavek je vždy řešen jako reklamací. V případě, že Klient neuvede, zda se jedná o dotaz, námět na zlepšení, oznámení neautorizované transakce nebo reklamací, vyhrazuje si TRINITY BANK právo o tomto rozhodnout na základě zjištěných skutečností v rámci daného požadavku Klienta.

II. Náležitosti reklamace:

Reklamací musí obsahovat:

- **Identifikaci Klienta:** jméno a příjmení, datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby podnikatele dále IČO, u právnické osoby název společnosti a IČO, příp. další identifikační údaje o Klientovi,
- **Popis reklamovaného případu:** výstižný popis včetně uvedení důležitých dat, čísel a částek, které Klient doloží kopií doplňujících dokumentů prokazujících oprávněnost reklamace (např. výpis z účtu, platební příkaz, pokladní doklad apod.),
- **Kontaktní údaje:** kontaktní adresu, e-mailové nebo telefonické spojení.

TRINITY BANK je oprávněna vyzvat Klienta k doplnění nebo upřesnění některých informací. Pokud je Klient ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí se reklamací podle dodaných údajů.

III. Způsob podání reklamace:

Reklamací je nutné podat bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamací. Reklamací se považuje za podanou v den, kdy je doručena TRINITY BANK. Reklamací může Klient podat těmito akceptovanými způsoby:

- Osobně na kterékoli pobočce TRINITY BANK.
- Prostřednictvím formuláře na internetových stránkách TRINITY BANK <https://www.trinitybank.cz/kontakt/> v sekci „Napište nám“, Klient vybere z nabídky Důvodů kontaktování možnost „Reklamací / stížnost“.
- E-mailem na adresu info@trinitybank.cz se sdělením Klienta, že se jedná o reklamací/stížnost.
- Telefonicky prostřednictvím Infolinky na telefonním čísle 800 678 678, při telefonickém podání reklamace jsou hovory nahrávány.
- Korespondenčně se zasláním na adresu sídla TRINITY BANK a.s., Celetná 969/40, Staré Město, 110 00 Praha 1.

Klient obdrží při jakémkoliv z výše uvedených způsobů podání reklamace **potvrzení o přijetí reklamace**, a to následovně:

- Osobní písemné předání – při osobním jednání na pobočce je potvrzení přijetí reklamace součástí dokumentu Zápis z jednání, který je vždy s Klientem sepsán v rámci jednání s příslušným pracovníkem TRINITY BANK.
- E-mailem – při zaslání reklamace na e-mailovou adresu nebo podání prostřednictvím formuláře na internetových stránkách TRINITY BANK.
- Telefonicky – při podání reklamace prostřednictvím infolinky, potvrzení je sděleno v rámci nahrávaného telefonického hovoru.

- Korespondenční písemné předání – při zaslání reklamace na adresu sídla TRINITY BANK v souladu s preferovaným způsobem zaslání tzv. důležitých sdělení evidovaných bankou.

Potencionální Klient obdrží při jakémkoliv z výše uvedených způsobu reklamace potvrzení o přijetí reklamace na kontakt, který při podání reklamace sdělí/poskytne.

IV. Lhůty k vyřízení reklamace:

Za okamžik přijetí reklamace je považován den jejího doručení, pokud byla doručena v pracovní den do 17:00 hod. V případě doručení reklamace po 17:00 hod, v den státního svátku nebo dne klidu je reklamace přijata nejbližší následující pracovní den.

TRINITY BANK vyřídí reklamaci v přiměřené lhůtě a co nejdříve, nejpozději do 30 kalendářních dnů od data doručení reklamace. Lhůta 30 kalendářních dnů může být překročena pouze z vážných důvodů. O překročení této lhůty a důvodech musí být Klient informován.

V případě řešení reklamace z oblasti platebních služeb poskytne TRINITY BANK v souladu se zákonem o platebním styku Klientovi rozhodnutí do 15 pracovních dnů od data doručení reklamace. Brání-li vyřízení reklamace v době 15 pracovních dnů překážka nezávislá na vůli TRINITY BANK, jsou Klientovi v této lhůtě vysvětleny překážky, které brání ve včasném vyřízení reklamace. Reklamace s odkladem lhůty musí být vyřízena nejpozději do 35 pracovních dnů po dni doručení reklamace.

Pokud není možné reklamaci z oblasti platebních služeb vyřešit v uvedené lhůtě 15 pracovních dnů, je Klient informován o aktuálním stavu řešení a o předpokládané konečné lhůtě vyřízení reklamace. Výjimku mohou tvořit ve zvláště složitých případech zejména reklamace transakcí platebními kartami, které se řídí lhůtami uvedenými v Obchodních podmínkách pro vydávání a používání debetních platebních karet.

Do lhůt pro reklamace se nezapočítávají lhůty pro opravu či doplnění podání Klienta, jakož i pro dodatečné získání dokumentů od Klienta či třetích stran nezbytných k prošetření reklamace.

V. Způsob vyřízení reklamace

O způsobu vyřízení reklamace je Klient informován prokazatelným způsobem, tj. e-mailem nebo formou písemné odpovědi zasláné na příslušnou adresu. Způsob zaslání u jednotlivých Klientů se zvolí v souladu s informací o preferovaném způsobu zaslání tzv. důležitých sdělení. Pokud se jedná pouze o potencionálního Klienta, bude o vyřízení reklamace informován na kontakt, který TRINITY BANK za tímto účelem sdělí/poskytne.

Ve sdělení o způsobu vyřízení reklamace je mj. uvedeno stanovisko o oprávněnosti či neoprávněnosti reklamace, jeho odůvodnění a je-li reklamace posouzena jako oprávněná, také informace o přijatých nápravných opatřeních.

Při opakované reklamaci je nutno věc znovu prošetřit a o výsledku šetření Klientovi podat zprávu ve výše uvedené lhůtě. V případě, že v reklamaci Klient neuvádí žádné nové relevantní skutečnosti, jeho argumentace se opakují a dostal již alespoň jednou řádnou odpověď, může být pouze odkázán na předchozí vyjádření Banky k danému problému.

VI. Možnost odvolání:

Pokud Klient není se způsobem vyřízení reklamace spokojen, může podat Odvolání vůči způsobu vypořádání jeho reklamace (dále jen odvolání), a to do 60 dnů od doručení stanoviska k reklamaci. Odvolání bude vyřešeno v souladu s platnými pravidly TRINITY BANK a Klient vždy bude o způsobu projednání odvolání informován v rámci konečného písemného stanoviska TRINITY BANK. Pro způsob podání odvolání a potvrzení jeho přijetí platí stejná pravidla jako u řešení reklamací (viz bod 3 a 4 tohoto reklamačního řádu).

Pokud Klient nesouhlasí s vyřízením reklamace, může se obrátit na nezávislé instituce. V případě spotřebitelských sporů v zákonem stanovených případech (např. sporů v oblasti poskytování platebních služeb nebo poskytování spotřebitelských úvěrů) se Klient může obrátit na **finančního arbitra** na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, internetové stránky: <http://www.finarbitr.cz>, e-mail: arbitr@finarbitr.cz. Klient se také může obrátit na **Českou národní banku** jakožto orgán dohledu nad úvěrovými institucemi. Česká národní banka nerozhoduje o předmětu sporu. Posuzuje pouze, jestli byly dodrženy právní předpisy, na které dohlíží. Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

VII. Závěrečná ustanovení

Náklady spojené s vyřizováním reklamací uplatněných Klienty nese TRINITY BANK.

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem a je k dispozici v provozních prostorách a na internetových stránkách TRINITY BANK.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 1. 2022.