

# TRINITY BANK

## **Reklamační řád**

---

účinný od 20. 2. 2020

## Reklamační řád TRINITY BANK a.s.

V případech, kdy se Klient domnívá, že TRINITY BANK nedodržela smluvní ujednání nebo nesplnila povinnosti plynoucí z příslušných právních norem nebo Klient poukazuje na vadu poskytované služby nebo produktu, příp. Klient vyslovuje nesouhlas nebo nespokojenost s postupem, rozhodnutím, jednáním či chováním pracovníků TRINITY BANK může Klient podat reklamaci či stížnost (dále jednotně „reklamací“).

V případě, kdy klient žádá o sdělení informací o poskytované službě nebo produktu nejedná se o reklamaci. Tuto svou žádost může podat prostřednictvím formuláře na internetových stránkách TRINITY BANK [www.trinitybank.cz](http://www.trinitybank.cz), v sekci „Napište nám“, kdy vybere možnost „Informace o službě nebo produktu“.

### I. Náležitosti reklamací:

#### Reklamacie musí obsahovat:

- Identifikace Klienta, tj. jméno a příjmení u fyzické osoby nebo název u právnické osoby, příp. další identifikační údaje o Klientovi.
- Popis reklamovaného případu, včetně doložení kopií doplňujících dokumentů, které zejména prokazují oprávněnost reklamacie (např. výpis z účtu, platební příkaz, pokladní doklad apod.).

### II. Způsob podání reklamacie:

#### reklamací může Klient podat:

- Osobně na pobočce/obchodním místě, kde má Klient veden účet anebo na adrese sídla společnosti Senovážné náměstí 1375/19, 110 00 Praha 1.
- Prostřednictvím formuláře na internetových stránkách TRINITY BANK [www.trinitybank.cz](http://www.trinitybank.cz), v sekci „Napište nám“, kdy vybere možnost „Reklamacie / stížnost“.
- Emailem na adresu [info@trinitybank.cz](mailto:info@trinitybank.cz).
- Korespondenčně na adresu sídla společnosti Senovážné náměstí 1375/19, 110 00 Praha 1.

V případě osobního sdělení reklamacie je s Klientem sepsán zápis z jednání. Klient obdrží při jakémkoliv způsobu podání reklamacie Potvrzení o přijetí. Není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak, je nezbytné reklamaci uplatnit bez zbytečného odklad.

### III. Způsob vyřízení reklamacie:

Lhůta pro vyřízení reklamacie činí 15 pracovních dnů od doručení reklamacie. Brání-li vyřízení reklamacie v době 15 pracovních dnů překážka nezávislá na vůli TRINITY BANK, vysvětlí klientovi v této lhůtě překážky, které brání ve včasném vyřízení stížnosti nebo reklamacie. Reklamacie s odkladem lhůty musí být vyřízena nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení reklamacie.

Pokud není možné reklamaci uzavřít v uvedené lhůtě, je Klient informován o aktuálním stavu řešení a o předpokládané konečné lhůtě vyřízení.

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

O způsobu vyřízení reklamacie je Klient informován způsobem, jakým je u něj zaevidován v bankovním IS způsob zaslání důležitých sdělení (emilem / poštou). Pokud Klient nemá IS, pak bude informován poštou. Ve sdělení o způsobu vyřízení reklamacie je mj. uvedeno stanovisko o oprávněnosti či neoprávněnosti reklamacie, jeho odůvodnění a je-li reklamacie posouzena jako oprávněná, také informace o přijatých nápravných opatřeních.

Pokud Klient není s vyřízením reklamacie spokojen, postupuje opětovně tak jako při podání reklamacie (viz bod 2 tohoto reklamačního řádu), a to do 60 dnů od doručení vyjádření k reklamaci.

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](mailto:arbitr@finarbitr.cz). Klient se také může obrátit na Českou národní banku jakožto orgán dohledu nad úvěrovými institucemi. Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

### IV. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 20. 2. 2020