

TRINITY BANK

Reklamační řád

účinný od 1. 12. 2024

Reklamační řád TRINITY BANK a.s.

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

1. Úvodní ustanovení

Reklamaci může podat 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 může vyslovit Klient nesouhlas nebo nespokojenost s formou či obsahem poskytnutých informací nebo s postupem, rozhodnutím, jednáním či chováním pracovníků nebo chodem poboček TRINITY BANK.

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

2. Náležitosti reklamace

Aby TRINITY BANK mohla reklamaci co nejdříve vyřídit, je nutno, aby reklamace obsahovala:

- **Identifikaci Klienta:** jméno a příjmení, datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby podnikatele dále IČO, u právnické osoby firmu a IČO, příp. další identifikační údaje o Klientovi,
- **Popis reklamovaného případu:** výstižný popis, včetně uvedení důležitých dat, čísel a částek, které Klient doloží kopii doplňujících dokumentů prokazujících oprávněnost reklamace (např. výpis z účtu, platební příkaz, pokladní doklad apod.), čísla účtu, pokud se jej reklamace týká apod.,
- **Kontaktní údaje:** kontaktní adresu, e-mail, telefonní číslo případně ID datové schránky.

TRINITY BANK je oprávněna vyzvat Klienta k doplnění nebo upřesnění některých informací. Pokud je Klient ve stanovené lhůtě nedoplní, TRINITY BANK reklamaci vyřídí na základě Klientem původně dodaných podkladů.

3. Způsob podání reklamace

Reklamaci je vhodné podat bez zbytečného odkladu poté, kdy Klient zjistil důvody pro její podání. Klient může reklamaci podat během 3leté lhůty, poté bude promlčena. Výjimku tvoří nepotvrzená nebo nesprávně provedená platba. U té je nárok na reklamaci promlčený už po 13 měsících od jejího provedení.

Reklamace se považuje za podanou v den, kdy je doručena TRINITY BANK. Za den doručení se považuje pracovní den, kdy byla reklamace doručena do 17 hodin. Pokud je reklamace doručena v pracovní den po 17. hodině, je považována za doručenou následující pracovní den. Totéž platí pro reklamace přijaté ve dny pracovního volna nebo klidu.

Reklamaci může Klient podat těmito způsoby:

- e-mailem na adresu reklamace@trinitybank.cz,
- prostřednictvím formuláře na internetových stránkách TRINITY BANK <https://www.trinitybank.cz/reklamace-a-stiznosti/>,
- telefonicky prostřednictvím bezplatné telefonní linky číslo 800 71 71 71, (Po-Pá 9:00-17:00), při telefonickém podání reklamace jsou hovory nahrávány,
- osobně,
- korespondenčně zasláním na adresu TRINITY BANK a.s., Kvítková 4352, 760 01 Zlín, případně na adresu kterékoliv z poboček TRINITY BANK, které jsou dostupné na internetových stránkách TRINITY BANK <https://www.trinitybank.cz/kontakt/>,
- prostřednictvím datové schránky ID g2unpic,
- prostřednictvím Internetového bankovnínictví TRINITY BANK.

Klient obdrží při jakémkoliv z výše uvedených způsobů podání reklamace **potvrzení o přijetí reklamace** s uvedením data podání reklamace, jejího obsahu a předpokládaného data jejího vyřízení.

4. Lhůty k vyřízení reklamace

TRINITY BANK vyřídí reklamaci co nejdříve, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od data jejího podání. Lhůta pro vyřízení reklamace může být prodloužena pouze z vážných důvodů. O důvodech prodloužení této lhůty bude Klient ze strany TRINITY BANK informován.

Reklamacie z oblasti platebních služeb musí být vyřízena do 15 pracovních dnů od data jejího podání. Brání-li vyřízení reklamacie v zákonné lhůtě překážka nezávislá na vůli TRINITY BANK, bude Klient o rozhodných skutečnostech informován. Reklamacie s odkladem lhůty bude vyřízena nejpozději do 35 pracovních dnů od data jejího podání.

Do lhůt pro vyřízení 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.

5. Způsob vyřízení reklamacie

V odpovědi na reklamaci TRINITY BANK uvede své rozhodnutí o oprávněnosti či neoprávněnosti reklamacie, jeho odůvodnění, rozhodující skutečnosti, které byly zohledněny a poučení o tom, jak může Klient postupovat, pokud s rozhodnutím nesouhlasí. Je-li reklamacie posouzena jako oprávněná, bude součástí odpovědi také informace o opatřeních, která budou v souvislosti s oprávněnou reklamací přijata tak, aby byla zjednána náprava.

Banka je oprávněna reklamaci odmítnout v následujících případech:

- reklamacie neobsahuje veškeré potřebné náležitosti (zejména se jedná o identifikaci Klienta a srozumitelnost jeho podání) a Klient je nedoplnil ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté TRINITY BANK,
- nebudou-li předloženy doklady, prokazující oprávněnost opakované reklamacie,
- případ řešil či řeší soud, anebo již o předmětu sporu rozhodl finanční arbitr,
- uplynula promlčecí doba,
- je zjevné, že reklamacie je nesmyslná, neopodstatněná či je podána s úmyslem zdržovat.

Pokud důvody pro odmítnutí reklamacie odpadnou, reklamacie bude vyřízena, přičemž lhůty pro její vyřízení začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.

6. Možnost odvolání a mimosoudního řešení sporů

Pokud Klient není se způsobem vyřízení reklamacie spokojen, může podat odvolání. Pro způsob podání odvolání a jeho vyřízení platí stejná pravidla jako u řešení reklamací (viz bod 3 až 5 tohoto reklamačního řádu). O výsledku vyřízení odvolání bude Klient informován do 30 kalendářních dnů od data jeho podání. Tato lhůta může být překročena pouze z vážných důvodů. O nutnosti překročení této lhůty a důvodech bude Klient informován.

Pokud Klient, který je spotřebitelem, nesouhlasí s vyřízením reklamacie, může se také obrátit na nezávislé instituce. V případě spotřebitelských sporů v zákonem stanovených případech (např. sporů v oblasti poskytování platebních služeb nebo poskytování spotřebitelských úvěrů a pojištění) 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. Na Českou bankovní asociaci (www.czech-ba.cz) se může Klient obrátit v souladu s článkem 4.2. Standardu ČBA Kodex chování mezi Bankami a klienty. Pro řešení spotřebitelských sporů Klient může využít též platformu pro řešení sporů on-line na webových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

7. 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. 12. 2024.