

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 „reklamace“).

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, v sekci „Napište nám“, kdy vybere možnost „Informace o službě nebo produktu“.

I. Náležitosti reklamace:

Reklamace 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 reklamace (např. výpis z účtu, platební příkaz, pokladní doklad apod.).

II. Způsob podání reklamace:

Reklamace musí obsahovat:

- 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, v sekci „Napište nám“, kdy vybere možnost „Reklamace / stížnost“.
- Emailem na adresu info@trinitybank.cz.
- Korespondenčně na adresu sídla společnosti Senovážné náměstí 1375/19, 110 00 Praha 1.

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

III. Způsob vyřízení reklamace:

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

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

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.

O způsobu vyřízení reklamace je Klient informován způsobem, jakým je u něj zaevidován v bankovním IS způsob zaslání důležitých sdělení (emailem / poštou). Pokud Klient nemá IS, pak bude informován poštou. 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.

Pokud Klient není s vyřízením reklamace spokojen, postupuje opětovně tak jako při podání reklamace (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. 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