
PRAVILNIK O REŠEVANJU PRITOŽB KOMITENTOV BANKE SPARKASSE D.D., LJUBLJANA

1. člen

Pravilnik o reševanju pritožb komitentov Banke Sparkasse d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: pravilnik) ureja sistem sistematičnega obravnavanja pritožb komitentov banke za dosego višje ravni zadovoljstva komitentov, izboljšanje kakovosti bančnih storitev, zmanjšanje števila dragih sodnih postopkov, znižanje stroškov odpisanih terjatev ter dvig nivoja zaupanja v banko. Objava Pravilnika se šteje za informacijo potrošnikom v skladu s 350. členom Zakona o bančništvu (ZBan-3).

2. člen

Banka pritožbe rešuje s ciljem doseganja višje ravni zadovoljstva strank, izboljšanja kakovosti bančnih storitev, zmanjšanja števila dragih sodnih postopkov, znižanja stroškov odpisanih terjatev ter dviga nivoja zaupanja v banko.

Banka si pri vsaki obravnavi pritožbe prizadeva doseči sporazum med komitentom in banko, še posebej v primerih, ki so nastali zaradi kršitev pogodbenih razmerij, nespoštovanja splošnih pogojev poslovanja bank ali dobrih bančnih poslovnih običajev in takšen sporazum ni v neskladju z njeno poslovno politiko.

3. člen

Pritožbe se v internem postopku v banki rešujejo dvostopenjsko.

Reklamacijo komitent pisno posreduje v enoti banke ali po pošti na sedež banke ali preko elektronskega naslova info@sparkasse.si. Reklamacija mora vsebovati kratek zahtevek in vsa dejstva, na katerih temelji zahtevek ter morebitne dokaze za potrditev teh dejstev.

Reklamacije se v banki na prvi stopnji obravnavajo s strani pristojnega oddelka v banki glede na področje na katerega se reklamacija nanaša. Zahtevnejše reklamacije se rešujejo v oddelku Podpora strankam.

Na drugi stopnji v banki pritožbe zoper odločitev o reklamacijah obravnava Komisija za reševanje pritožb komitentov (v nadaljevanju: Komisija)

V primeru posebej zahtevnih reklamacij lahko na predlog organa, ki rešuje reklamacije na prvi stopnji, ob soglasju vseh članov Komisije, Komisija prevzame reševanje zadeve že na prvi stopnji. V primeru pritožbe zoper takšno odločitev Komisije na prvi stopnji Komisije, ki obravnava pritožbo na drugi stopnji, ne smejo sestavljati tisti člani, ki so že odločali na prvi stopnji

4. člen

Banka bo na reklamacijo komitenta odgovorila v roku 15 delovnih dneh od prejete reklamacije. V izjemnih primerih bo banka odgovorila na reklamacijo v roku 35 delovnih dni. O razlogu za podaljšanje roka bo banka obvestila uporabnika.

5. člen

V kolikor je bila reklamacija zavrnjena in se komitent z zavrnitvijo ne strinja ali o njej ni bilo odločeno v določenem roku, lahko komitent v roku 30 dni od prejema odgovora na reklamacijo ali po izteku roka za odgovor na reklamacijo, v kolikor le-tega, brez razloga na svoji strani, ni prejel, vloži pritožbo. Komisija za reševanje pritožb komitentov mora o pritožbi odločiti v roku kot izhaja iz 9. člena tega Pravilnika.

6. člen

Komitent lahko vloži pritožbo na odločitev prve stopnje po pošti, elektronski banki ali v poslovni enoti. Pritožba mora vsebovati mora kratek zahtevek in vsa dejstva, na katerih temelji zahtevek ter dokaze za potrditev teh dejstev.

Če je pritožba nerazumljiva ali nejasna, komisija, komitenta pisno zaprosi za ustrezno dopolnitev ali dodatno pojasnilo. Glede na vsebino dopolnitve navedb se komitent določi rok za dopolnitev navedb, ki ne sme biti krajši od 5 in daljši od 15 dni.

7. člen

Komisija je pri odločanju sestavljena iz predsednika in dveh članov, ki v procesu dela ne poslujejo neposredno s komitenti, s čimer se zagotovi objektivnost dela.

Kot člani komisije nastopajo vodja sektorja, oddelka ali segmenta za področje na katerega se vložena pritožba po vsebini nanaša in predstavnik drugega sektorja, oddelka ali segmenta (običajno predstavnik sektorja Poslovanje s prebivalstvom).

Kot predsednik komisije nastopa pravni svetovalec ali vodja Pravnega oddelka.

8. člen

Komisija je pri svojem delu neodvisna in samostojna.

Komisija mora pritožbe obravnavati hitro. V vsakem delu postopka mora raziskati in ugotavljati dejstva in dokaze, pomembne za sprejetje odločitve.

Komisija lahko kadarkoli zahteva dodatno stališče, pojasnilo ali dokumentacijo od komitenta, oziroma od vodje področja, na katerega se pritožba nanaša ali ostalih zaposlenih v Banki Sparkasse d.d., če presodi, da je to potrebno za razjasnitev dejanskih razmer.

Vodje področja in ostali zaposleni morajo vso zahtevano dokumentacijo v celoti predložiti komisiji brez nepotrebnega odlašanja.

9. člen

Komisija o pritožbi odloči v roku 30 dni od prejema popolne pritožbe.

V kolikor izjemoma, zaradi objektivnih okoliščin, kot so npr. pridobivanje dodatne dokumentacije od tretjih oseb, zadeve ni mogoče rešiti v navedenem roku, je potrebno pritožnika o tem obvestiti.

10. člen

Komisija je dolžna odločitev o utemeljenosti oziroma neutemeljenosti pritožbe podati pisno

- komitentu,
- vodji poslovne enote organizacijskega dela oziroma oddelka, kjer ima komitent sklenjeno poslovno razmerje, oziroma je opravil storitev, ki je bila predmet obravnave,
- arhiv v oddelku Podpora strankam,
- v vednost upravi banke.

11. člen

Predsednik in člani komisije morajo kot zaupne varovati vse podatke o komitentih v postopku.

12. člen

V primeru morebitnih zlorab pritožbenih oziroma reklamacijskih postopkov bo banka pritožniku zaračunala stroške neupravičene reklamacije skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

13. člen

Če komitent, ki je potrošnik ni zadovoljen z rešitvijo pritožbe v internem postopku banke ali če na svojo pritožbo ni prejel odgovora banke, lahko v roku 13 mesecev od vložitve reklamacije pri banki

vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja sporov pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki ga izbere in priznava banka in sicer Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana; tel.: +386 1 242 97 00, www.zbs-giz.si; izvajalec.irps@zbs-giz.si.

Obliko in sestavo organa, ki v okviru izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov odloča v sporu, ter način in postopek odločanja o sporu določajo »Pravila postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju Bank Slovenije«, ki so priloga tega pravilnika.

14. člen

Ta pravilnik velja in se uporablja od 01.03.2022 dalje.

Priloga:

- Pravila postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije



ZBS¹ Združenje bank Slovenije

Združenje bank Slovenije – GlZ, Ljubljana kot trajno ustanovljena oseba zasebnega prava na podlagi osmega odstavka 4. člena Zakona o bančništvu in določil Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov ter glede na 24. člen Pogodbe o ustanovitvi Združenja bank Slovenije – GlZ, Ljubljana s temi Pravili postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije kot izvajalec IRPS organizira izvensodno reševanje domačih in čezmejnih potrošniških sporov in sprejema naslednja

PRAVILA POSTOPKA

ZA IZVENSODNO

REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV PRI ZDRUŽENJU BANK SLOVENIJE

čistopis

Ljubljana, 28.7.2016

1. člen

Področje uporabe

Pravila postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov (v nadaljevanju: Pravila) urejajo postopek za izvensodno reševanje potrošniških sporov (v nadaljevanju: IRPS) pri Združenju bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija (v nadaljevanju: ZBS ali izvajalec IRPS).

Področja potrošniških sporov, ki se rešujejo pri ZBS, so:

- spori s področja bančnih storitev, kot jih določa zakon, ki ureja bančništvo,
- spori s področja potrošniškega kreditiranja, kot jih določa zakon, ki ureja potrošniško kreditiranje,
- spori s področja plačilnih storitev in izdajanja elektronskega denarja, kot jih določa zakon, ki ureja plačilne storitve in sisteme,
- spori s področja storitev borznega posredovanja, vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev ali gospodarjenja s finančnimi instrumenti, kot jih določa zakon, ki ureja trg finančnih instrumentov in zakon, ki ureja investicijske sklade in družbe za upravljanje.

Kot podlago za reševanje sporov ZBS uporablja veljavne predpise. V času sprejema teh Pravil so to zlasti Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Zakon o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah, Zakon o pravnem postopku, Zakon o varstvu potrošnikov, Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, ter še posebej zakoni in predpisi, ki urejajo področja iz prejšnjega odstavka (Zakon o bančništvu, Zakon o potrošniških kreditih, Zakon o plačilni storitvah in sistemih, Zakon o trgu finančnih instrumentov, Zakon o investicijskih skladih in družbah za upravljanje).

ZBS rešuje domače in čezmejne potrošniške spore za ponudnike (članice ZBS in nečlanice, ki so z ZBS podpisale pogodbo), ki so na seznamu, objavljenem na spletni strani ZBS.

Sodelovanje ponudnika v postopku IRPS je obvezno.

2. člen

Opredelitev izrazov

Izrazi, uporabljeni v teh Pravilih, imajo enak pomen, kot so opredeljeni z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.

3. člen

Imenovanje oseb, ki vodijo postopek

Direktor Združenja bank Slovenije imenuje osebo, ki kot posameznik vodi postopek IRPS med potrošniki in ponudniki (v nadaljevanju: posrednik v sporu), in njenega namestnika za primere, če posrednik v sporu v posameznem primeru zaradi okoliščin, ki vzbujajo dvom o njegovi nepristranskosti, ali drugih okoliščin ne želi ali ne more sodelovati pri postopku IRPS.

Posrednik v sporu mora imeti poleg izpolnjevanja pogojev, ki jih določa zakon, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, opravljen državni pravniški izpit in mora biti strokovno neodvisen strokovnjak s širokim teoretičnim in praktičnim znanjem ter delovnimi izkušnjami s področja bančnega in finančnega poslovanja ter prava. Enako velja tudi za njegovega namestnika.

Najmanj 30 dni pred imenovanjem posrednika v sporu in njegovega namestnika posreduje ZBS predlog za imenovanje v nezavezujoče mnenje potrošniškim organizacijam, ki so vpisane v register potrošniških organizacij pri pristojnem ministrstvu. Namen pridobitve

mnenja je izločitev kandidatov, ki bi lahko vzbujali dvom v nepristranskost, neodvisnost in usposobljenost.

Posrednik v sporu in namestnik sta imenovana za obdobje štirih let in pri svojem izvajanju nista vezana na navodila strank ali njunih pooblaščenцев.

Strokovno podporo posredniku v sporu, zlasti s področja pravil procesov in tehnološke podpore v zvezi s storitvijo, ki je predmet spornega razmerja, zagotovi ZBS.

4. člen

Razrešitev posrednika v sporu

Združenje bank Slovenije razreši posrednika v sporu ali njegovega namestnika, če ne izpolnjuje določil Kodeksa etičnih standardov Združenja bank Slovenije za vodenje postopka IRPS (v nadaljevanju: Kodeks), ali če posrednik v sporu zaradi zdravstvenih ali drugih razlogov ne more ali ne želi več opravljati te funkcije.

5. člen

Financiranje IRPS

V letnem finančnem načrtu ZBS so zagotovljena ločena in namenska finančna sredstva za izvajanje IRPS.

Ponudnik, ki je član ZBS za delovanje izvajalca IRPS, ne prispeva dodatnih sredstev izven članarine za članstvo v ZBS, ponudnik, ki ni član ZBS, pa mora pred pristopom k shemi izvajalca IRPS plačati prispevek, kot ga dogovorita izvajalec IRPS in ponudnik. Letni pavšalni prispevek za ponudnika, ki ni član ZBS, je določen v višini med 2.400,00 in 6.000,00 evrov, konkretni znesek dogovorita izvajalec IRPS in ponudnik s pogodbo glede na velikost ponudnika in predvideno število sporov. ZBS in ponudnik se lahko glede na zahtevnost in predvideno število ter čas reševanja spora dogovorita tudi za nižji znesek.

Tehnične in materialne pogoje za izvajanje IRPS zagotavlja ZBS.

ZBS sklene s posrednikom v sporu in njegovim namestnikom pogodbo, pri čemer način in višina njegova plačila nista odvisna od izida postopka.

6 . člen

Vložitev pobude

Potrošnik, ki ni zadovoljen z odločitvijo ponudnika, ki jo je ta izdal v internem pritožbenem postopku, lahko v roku največ 13 mesecev od vložitve pritožbe pri ponudniku, vloži pobudo za začetek postopka zoper odločitev ponudnika. Enako velja tudi v primeru, če potrošnik v 30 dneh ni prejel odločitve ponudnika, ki bi jo ta moral izdati v internem pritožbenem postopku.

Sodelovanje ponudnika v postopku IRPS je obvezno.

Vložitev pobude ne posega v pravico potrošnika, da kadar koli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper ponudnika zaradi rešitve spora.

7. člen

Vsebina pobude za začetek postopka

Pisna pobuda za začetek postopka mora vsebovati:

- osebno ime;

- naslov prebivališča;
- elektronski naslov;
- podatke o ponudniku;
- dokazila, da je predhodno vložil pritožbo pri ponudniku, in morebiten odgovor ponudnika;
- izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS;
- dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami ponudnika;
- predloge dokazov, na katere opira pobudo.

Potrošnik lahko že v pobudi navede morebitne razloge za izločitev posrednika v sporu.

Potrošnik lahko vloži pobudo na spletni strani ZBS www.zbs-giz.si, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, SI 1000 Ljubljana, Slovenija, s pripisom: pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov izvajalec.irps@zbs-giz.si.

Pobuda se vloži v slovenskem jeziku. Pobuda se lahko vloži tudi v angleškem jeziku. Postopek se skladno z 11. členom Ustave RS vodi v slovenskem jeziku. V primeru, če je vloga vložena v angleškem jeziku, izvajalec IRPS zagotovi potrebno prevajanje.

8. člen

Postopek po prejemu pobude

Po prejemu pobude za začetek postopka izvajalec IRPS oz. posrednik v sporu preveri, ali pobuda vsebuje vse sestavine in potrošnika po potrebi pozove, da jo dopolni v roku 15 dni od prejema poziva.

Če potrošnik kljub pozivu pobude za začetek postopka ustrezno ne dopolni, se šteje, da je pobudo umaknil.

9. člen

Razlogi za zavrnitev pobude

Pobuda za začetek postopka se zavrne, če:

- o zadevi že teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS;
- je upravni ali sodni organ ali drug izvajalec IRPS že odločil o istem zahtevku,
- potrošnik predhodno ni uveljavljal pritožbe neposredno pri ponudniku, zoper katerega je sprožil spor pri izvajalcu IRPS,
- je pobuda neresna ali pomeni očitno zlorabo postopka,
- potrošnik pri izvajalcu IRPS ni vložil pobude za začetek postopka v roku 13 mesecev od vložitve pritožbe pri ponudniku,
- je pobuda preveč kompleksna in zahtevna za reševanje pri izvajalcu IRPS, kar bi lahko ogrozilo učinkovito delovanje izvajalca IRPS.

Če posrednik v sporu odloči, da zavrne pobudo potrošnika za začetek postopka, potrošniku in ponudniku v treh tednih po prejemu potrošnikove pobude za začetek postopka pošlje pisno obrazložitev o zavrnitvi pobude.

10. člen

Vročitev pobude ponudniku

Izvajalec IRPS v osmih dneh od prejema popolne pobude za začetek postopka obvesti ponudnika o vloženi pobudi in ga pozove, da se v osmih dneh izreče o pobudi in dokazih, ki jih je predlagal potrošnik.

Izvajalec IRPS v sporu v osmih dneh od prejema odgovora ponudnika obvesti potrošnika in ponudnika o nadaljnjem poteku in trajanju postopka.

11. člen

Izmenjava informacij

Izvajalec IRPS omogoči izmenjavo informacij med njim, potrošnikom in ponudnikom po navadni ali elektronski pošti v skladu z izbiro potrošnika ali ponudnika.

12. člen

Postopek obravnavanja

Postopek po teh Pravilih je kombiniran posredovalno-predlagalni postopek.

Pobudo je potrebno obravnavati hitro in postopek zaključiti v roku, ki ne sme biti daljši od 90 dni. V vsakem delu postopka je potrebno raziskovati in ugotavljati dejstva in dokaze, pomembne za reševanje spora. Če je spor zahtevnejši, lahko posrednik v sporu podaljša rok in o tem obvesti obe stranki.

Ves čas postopka si je potrebno prizadevati za doseg sporazuma o rešitvi spora med potrošnikom in ponudnikom.

Posrednik v sporu lahko kadar koli zaprosi za dodatna pojasnila ali dokumentacijo od strank, če presodi, da je to potrebno za razjasnitev dejanskih razmer.

Če ta Pravila ne določajo drugače, se za postopek IRPS pri ZBS smiselno uporabljajo določbe zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, zakona, ki ureja mediacijo v civilnih in gospodarskih zadevah, in zakona, ki ureja pravdni postopek.

13. člen

Narok

Posrednik v sporu obravnava sporno zadevo praviloma na naroku, na katerega povabi obe stranki. Narok se opravi tudi v primeru, če se ga pravilno vabljeni stranka ne udeleži.

Na narok se lahko vabi tudi druge osebe, ki bi lahko prispevale k razjasnitvi okoliščin primera.

Posrednik v sporu lahko v okviru naroka komunicira tudi z vsako stranko posebej.

14. člen

Konec postopka

Posrednik v sporu si tekom postopka prizadeva doseči sporazum o rešitvi spora med potrošnikom in ponudnikom.

Če sporazum ni dosežen, izda posrednik v sporu pisno obrazloženo nezavezujoče mnenje o spornem razmerju, ki se vroči samo strankama postopka.

Šteje se, da je postopek končan:

- ko je potrošnik umaknil pobudo za začetek postopka, ali
- z dnem sklenitve sporazuma, ali
- ko je potrošnik seznanjen z mnenjem iz drugega odstavka tega člena.

15. člen

Stroški postopka

Postopek je za potrošnika brezplačen (potrošnik ne plača pristojbine).

16. člen

Drugi stroški

Stroški postopka so stroški za izvedbo dokazov, stroški za priče, stroški za tolmačenje oziroma prevajanje listin in stroški za izvedence ali druge strokovnjake.

Stroške postopka plača ponudnik. Izvajalec IRPS dokaz izvede samo pod pogojem, da so stroški za izvedbo dokaza plačani v celoti pred narokom.

Potrošnik in ponudnik nosita stroške svojega pooblaščenca ali tretje osebe, če jo imata, ter stroške izvedenskega mnenja, ki ga potrošnik ali ponudnik zahteva, čeprav izvajalec IRPS oceni, da je mogoče rešiti spor tudi brez njega.

17. člen

Neodvisnost, nepristranskost in javnost

Posrednik v sporu je pri svojem delu neodvisen, nepristranski ter samostojen in mora izpolnjevati pogoje Kodeksa.

ZBS objavi povzetke mnenj iz 14. člena teh Pravil, ki jih pripravi posrednik v sporu, na spletni strani ZBS, pri čemer mora biti zagotovljena anonimnost potrošnikov in ponudnikov.

ZBS vsako leto do 31. januarja na spletni strani objavi poročilo o delovanju IRPS za preteklo leto, in sicer z vsebino, kot jo zahteva zakon, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.

18. člen

Zaupnost podatkov

Vse listine in podatki, ki izvirajo iz postopka ali so z njim povezani, so zaupni, razen če so se stranke sporazumele drugače ali če njihovo razkritje zahteva zakon.

V postopku se zagotavlja varstvo osebnih podatkov v skladu z zakonom in predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov in poslovno skrivnost.

19. člen

Prehodne določbe

Z dnem začetka veljavnosti teh Pravil prenehata veljati Akt o ustanovitvi in delu Poravnalnega sveta pri ZBS za zunajsodno reševanje sporov in poslovnik, izdan na njegovi podlagi.

Postopki, ki so se že začeli, se dokončajo po postopku iz Akta o ustanovitvi in delu Poravnalnega sveta pri ZBS za zunajsodno reševanje sporov.

20. člen

Veljavnost pravil

Ta pravila pričnejo veljati 16. junija 2016.*

Dr. France Arhar

Direktor

* Ta čistopis upošteva Pravila z dne 16.6.2016 in 1. spremembo Pravil z dne 27.7.2016 in se uporablja od 28.7.2016 dalje.