



# REŠEVANJE REKLAMACIJ V OKVIRU SCHEME FLIK

Ljubljana, marec 2023



## VSEBINSKO KAZALO

<b>1</b>	<b>NAMEN .....</b>	<b>3</b>
1.1	DELEŽNIKI.....	3
<b>2</b>	<b>POSTOPKI PRI REŠEVANJU REKLAMACIJ – P2P in B2P .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>POSTOPKI PRI REŠEVANJU REKLAMACIJ – P2M in P2eM .....</b>	<b>4</b>
3.1	PRVI NIVO .....	4
3.2	DRUGI NIVO .....	5
3.3	TRETJI NIVO .....	5
3.4	REKLAMACIJE, KI JIH NE REŠUJE BANKA.....	6
3.5	VRAČILO NA PRODAJNEM MESTU .....	6
<b>4</b>	<b>ROKI PRI REŠEVANJU REKLAMACIJ NA MEDBANČNEM NIVOJU .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>KONTAKTI ZA REKLAMACIJE.....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>POSODABLJANJE DOKUMENTA.....</b>	<b>6</b>



## 1 NAMEN

Dokument opisuje postopke pri reševanju reklamacij oz. članom sheme podaja enotne smernice za ravnanje v posameznih pritožbenih primerih.

### 1.1 DELEŽNIKI

**Banka plačnika** – banka, članica sheme Flik, pri kateri ima plačnik, uporabnik Flika, odprt svoj transakcijski račun

**Banka prejemnika plačila** – banka, skleniteljica pogodbe za sprejem plačil Flik na prodajnem mestu, pri kateri ima prodajno mesto odprt svoj transakcijski račun

**Aplikacija Flik** – je aplikacija, ki jo uporablja plačnik ali prejemnik plačila za opravljanje takojšnjih plačil Flik, vključno z aplikacijami, ki se uporabljajo pri spletnem in mobilnem plačevanju

**Uporabnik Flika** – plačnik ali prejemnik plačila, ki za izvedbo transakcij uporablja rešitev Flik

**P2P** – transakcija Flik med fizičnima osebama, potrošnikoma

**P2M** transakcija Flik na fizičnem prodajnem mestu

**P2eM** – transakcija Flik na spletnem prodajnem mestu

**B2P** – plačilo Flik, ki ga spletni trgovec izvede na račun fizične osebe, npr. vračilo kupnine

**Plačnik** – uporabnik Flika, ki plača oziroma izvede nakazilo sredstev v dobro prejemnika plačila (fizična oseba/potrošnik ali pravna oseba/prodajno mesto)

**Prejemnik plačila** – uporabnik Flika, ki prejme sredstva v dobro svojega računa ( fizična oseba/potrošnik ali pravna oseba - prodajno mesto ).

**Seja za reševanje reklamacij** – seja, na kateri se v 3. nivoju odloča o razrešitvi reklamacije

## 2 POSTOPKI PRI REŠEVANJU REKLAMACIJ – P2P in B2P

Za P2P in B2P transakcije se reklamacije rešuje v skladu z veljavno SCT Inst shemo in zadevnim zakonom (ZplaSSIED). Banke v dokumentaciji za uporabnike Flik (npr. splošni pogoji poslovanja z računom, akt o internem pritožbenem postopku ...) zagotovijo, da so vključene naslednje informacije:

Plačnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov pri izvedbi takojšnjega plačila preko aplikacij Flik. Če zaradi napačne enolične identifikacijske oznake, ki je pri takojšnjem plačilu preko aplikacije Flik, izbrani kontakt (alias), pride do nepravilne izvršitve transakcije, si bo banka na podlagi reklamacije uporabnika Flik v razumnih mejah prizadevala, da prepreči ali omili škodo uporabnika računa. Plačniku je za to upravičena zaračunati nadomestilo, določeno s Cenikom, in od njega zahtevati povračila stroškov, ki jih je banka zaradi ukrepov, za katere je utemeljeno verjela, da so smotrni in v korist plačnika, plačala drugim bankam.



Plačnik je dolžan obvestiti banko o neodobreni, neizvršeni ali nepravilno izvršeni plačilni transakciji nemudoma in brez odlašanja po tem, ko je ugotovil, da je prišlo do takšne plačilne transakcije. Plačnik-potrošnik je to dolžan storiti najkasneje v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve, plačnik – pravna oseba pa v roku 1 meseca po dnevu obremenitve. Za reklamacijo, podano izven navedenih rokov, se šteje, da je bil rok za podajo reklamacije zamujen.

Banka je odvezana odgovornosti za povračilo plačilnih transakcij, če je bila transakcija izvedena s strani osebe, ki ni lastnik transakcijskega računa ali njegov pooblaščenec, stranka pa ji je zaupala svoje identifikacijske elemente, ki omogočajo izvajanje plačilnih transakcij in dostop do podatkov o bančnem računu.

### **3 POSTOPKI PRI REŠEVANJU REKLAMACIJ – P2M in P2eM**

Za reklamacije, ki sledijo iz transakcij, izvedenih na prodajnih mestih, velja reklamacijski postopek, ki je opisan v nadaljevanju. Primeri, ki imajo lahko za posledico tovrsten reklamacijski postopek (v vseh naštetih primerih velja, da se reklamacijski postopek sproži v primerih, ko med plačnikom in prejemnikom plačila ne pride do sporazumnega dogovora), so:

- a) Transakcija ni bila dokončana, pri čemer je plačnik prejel informacijo, da je bila transakcija uspešno izvedena, trgovec pa, da do dokončanja transakcije ni prišlo.
- b) Plačnik ob pregledu prometa poslovanja na svojem transakcijskem računu nima navedenega zneska transakcije prodajnega mesta, kjer naj bi bila izvedena transakcija.
- c) Je bil plačnik večkratno obremenjen za enkratni nakup ali pa je bil plačnik obveščen, da transakcija ni bila uspešna in je nakup plačal z drugim plačilnim sredstvom.
- d) Je plačnik po izvedeni transakciji opazil, da znesek transakcije ni bil enak znesku cene na računu, ki mu ga je izstavil trgovec.
- e) Plačnik transakcije ni opravil in meni, da gre za zlorabo.

Plačnik je dolžan obvestiti banko o neodobreni, neizvršeni ali nepravilno izvršeni plačilni transakciji nemudoma in brez odlašanja po tem, ko je ugotovil, da je prišlo do takšne plačilne transakcije, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve (nakup). Za reklamacijo, podano izven navedenih rokov, se šteje, da je bil rok za podajo reklamacije zamujen. V tem primeru se uporabnik aplikacije Flik obrne na banko, ki vodi njegov račun, da v imenu uporabnika posreduje prošnjo za pridobitev soglasja nasprotne stranke za bremenitev njegovega računa oz. za izvedbo vračila nasprotni stranki.

Prejemnik je dolžan obvestiti svojo banko o nepravilno izvršeni ali večkrat izvršeni plačilni transakciji nemudoma in brez odlašanja po tem, ko je ugotovil, da je prišlo do takšne plačilne transakcije, najkasneje pa v roku 1 meseca od datuma nakupa. Za reklamacijo, podano izven navedenih rokov, se šteje, da je bil rok za podajo reklamacije zamujen. V primeru preveč prejetih sredstev, lahko prejemnik sam vrne preveč nakazana sredstva plačniku oz., se obrne na svojo banko, da izvede vračilo plačniku v njegovem imenu. V primeru premalo nakazanih sredstev ali neplačila, se prejemnik o poravnavi obveznosti dogovori s plačnikom oz. posreduje poizvedbo na svojo banko.

#### **3.1 PRVI NIVO**

Vložnik reklamacije (plačnik oz. prejemnik plačila) svoji banki predloži obrazložitev reklamacije in vsa dokazila o transakciji, na katero se nanaša reklamacija. Kot dokazila se štejejo zlasti, ni pa omejeno na: račun trgovca za izstavljeno blago oziroma opravljeno storitev, naročilnica blaga oziroma storitve trgovcu s strani njegove stranke, izpisek prometa poslovanja na transakcijskem računu trgovca itd.



Banka, ki reklamacijo sprejme, skladno z internimi postopki preveri izvedbo transakcije (podatki plačilnega sistema BIPS oz. interni podatki s katerimi razpolaga), na katero se reklamacija nanaša in izvede prvi nivo evaluacije reklamacije:

- V primeru ugotovitve, da uporabnik Flika do reklamacije ni upravičen, banka uporabnika Flika obvesti o ugotovitvi in je postopek reklamacije zaključen; uporabnik Flika mora prejeti odgovor, četudi samo v duhu, da je reklamacija predmet obravnave (če je le-ta bolj kompleksna) še na dan prejema reklamacije oziroma najkasneje v roku 2 delovnih dni od prejema reklamacije.
- V primeru ugotovitve, da je uporabnik Flika do reklamacije upravičen, postopek preide na drugi nivo.

### **3.2 DRUGI NIVO**

Banka, ki je reklamacijo prejela in že izvedla evaluacijo na prvem nivoju ter reklamacije ni rešila, o reklamaciji obvesti drugo banko, udeleženo v transakciji in ji predloži dokazila o transakciji ter povzetek ugotovitev.

Druga banka udeležena v transakciji pridobi dokazila o transakciji iz druge strani (plačnik oz. prejemnik plačila) ter interno preveri izvedbo transakcije, na katero se reklamacija nanaša in izvede drugi nivo evaluacije reklamacije:

- V primeru, da se banki strinjata v končnih ugotovitvah (reklamaciji se ugodi, oziroma se jo zavrne) o rešitvi reklamacije obvestita obe strani v postopku (plačnika in prejemnika plačila); uporabnik Flika, ki je vložil reklamacijo mora odgovor prejeti najkasneje v roku 8 delovnih dni od vložitve reklamacije.
- V kolikor banki nimata na razpolago dovolj informacij za razrešitev reklamacije ali pa dogovora banki ne moreta doseči, se izvede seja za reševanje reklamacij (postopek preide na tretji nivo).

V 2. nivoju sta si banki med seboj dolžni izmenjati vse podatki o izvedbi transakcije. Če je potrebno, zaprosita za pridobitev dodatnih podatkov tudi Bankart.

### **3.3 TRETJI NIVO**

V kolikor banki reklamacije ne uspeta rešiti bilateralno se o reklamaciji odloča v okviru seje za reševanje reklamacij. Banki oziroma ena izmed bank Bankart, v vlogi izvajalca administrativnih del Odbora Flik, obvesti po elektronski pošti o nerešeni reklamaciji in predloži vsa zbrana dokazila ter izvedene evaluacije iz prvega in drugega nivoja postopka (glede na časovno omejitev 8 dni za odgovor naknadno zbiranje dokumentacije ni možno).

Bankart še isti delovni dan (v kolikor je zahteva sprejeta do 14:00, sicer pa naslednji delovni dan) skliče sejo za reševanje reklamacij. V seji za reševanje reklamacij se na podlagi predloženih informacij dokončno odloči komu se v postopku ugodi. Seja za reševanje reklamacij poteka korespondenčno, v njej pa sodelujejo člani Odbora Flik brez obeh bank, ki sta vključeni v reklamacijo. Čas za posredovanje odločitve je naslednji delovni dan do 14:00 ure. Seja je veljavna, v kolikor svoj glas odda vsaj 7 bank. Vsaka banka ima v seji za reševanje reklamacij 1 glas, za odločitev mora biti doseženih 50% glasov. Bankart o razsodbi obvesti obe banki.

Po prejemu razsodbe se banka plačnika in banka prejemnika plačila dogovorita o vračilu sredstev. Vsi finančni procesi se torej izvajajo na relaciji banka-banka, banke v sklopu seje za reševanje reklamacij le razsodijo o posamezni reklamaciji. Nato vsaka banka samostojno ureja finančno ozadje reklamacije



(odobritev/bremenitev plačnika, odobritev/bremenitev prejemnika plačnika ) s svojim uporabnikom Flika.

### **3.4 REKLAMACIJE, KI JIH NE REŠUJE BANKA**

V primeru spodaj naštetih reklamacij, se plačnik z namenom razrešitve obrne neposredno na prodajno mesto:

1. blago/storitev ni kot opisano ali pa je blago okvarjeno/nedelujoče;
2. neprejem blaga/storitev;
3. odpovedano blago/storitev;
4. ponarejeno blago.
5. Gambling, pošta oziroma transakcije, ki so podvržene tveganju

Navedeno velja za primere reševanja reklamacij s prodajnimi mesti, ki strankam omogočajo nakup blaga ali storitev ter rezervacijo za koriščenje storitev v prihodnosti (hotelske rezervacije, letalske karte ipd.).

### **3.5 VRAČILO NA PRODAJNEM MESTU**

Ob podpisovanju pogodbe s prodajnim mestom je dolžnost banke prejemnika plačila, da prodajnem mestu predstavi postopek vračila že izvršene transakcije (avtomatski postopek v POS terminalu oz. v okviru IPAM aplikacije še ni podprt). Prodajno mesto lahko postopek vračila rešuje preko že obstoječih načinov.

## **4 ROKI PRI REŠEVANJU REKLAMACIJ NA MEDBANČNEM NIVOJU**

Pri reklamacijskem postopku, če ni drugače navedeno v tem dokumentu, veljajo roki, kot izhajajo iz SCT Inst sheme in ZPlaSSIED ter veljavne zakonodaje na področju varstva potrošnikov.

Na dan prejema reklamacije s strani plačnika banka plačnika najkasneje naslednji delovni dan po prejemu reklamacije posreduje zahtevek za rešitev reklamacije prejemnikovi banki. Banka prejemnika na podlagi prejete reklamacije izvrši vračilo sredstev na račun plačnika najpozneje naslednji delovni dan po prejemu reklamacije. Če na prejemnikovem računu ni dovolj sredstev za izvršitev vračila plačniku, prejemnikova banka o tem obvesti banko plačnika. Delnega vračila se ne izvršuje. Plačnikova banka v dogovoru s plačnikom sproži postopek za izvedbo zahtevka za vračilo skladno s SEPA pravili.

## **5 KONTAKTI ZA REKLAMACIJE**

Za nemoteno izmenjavo informacij med bankami v povezavi z reklamacijami Flik se uporablja elektronski naslov [info@sparkasse.si](mailto:info@sparkasse.si), ki ga v skladu s Pravili Flik zagotovi vsak član sheme.

## **6 POSODABLJANJE DOKUMENTA**

Tekom produkcije se vsaka banka v primeru identificiranja novih oblik reklamacij zavezuje, da o tem nemudoma seznaní Odbor za shemo, ki po hitrem postopku s podporo Bankarta organizira ažuriranje tega protokola.