

# 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 doseg 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 z 318. členom Zakona o bančništvu (ZBan-2).

## 2. člen

Bank 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.

Pritožbo komitent posreduje ustno ali pisno v poslovno enoto banke, v Center bančnih storitev in informacij na centrali banke ali preko elektronske banke. Pritožba mora vsebovati kratek zahtevke in vsa dejstva, na katerih temelji zahtevke ter morebitne dokaze za potrditev teh dejstev.

Pritožbe se v banki na prvi stopnji obravnavajo s strani pristojnega oddelka v banki glede na področje na katerega se pritožba nanaša. Zahtevnejše pritožbe se rešujejo v oddelku Center bančnih storitev in informacij – Reklamacije.

Na drugi stopnji v banki pritožbe 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 stopni Komisije, ki obravnava pritožbo na drugi stopnji, ne smejo sestavljati tisti člani, ki so že odločali na prvi stopnji

## 4. člen

Banka bo na pritožbo komitenta odgovorila v roku 15 delovnih dni od prejete pritožbe oz. od dopolnjene pritožbe, v kolikor je bil komitent pozvan naj svojo pritožbo dopolni.

## 5. člen

V kolikor se komitent ne strinja z odločitvijo banke na prvi stopnji ali na svojo pritožbo ni prejel odgovora v roku 30 dni, lahko v roku 30 dni od vročitve odločitve o pritožbi na prvi stopnji ali od poteka 30 dni od podane pritožbe, vloži pisno pritožbo na Komisijo.

## 6. člen

Komitent lahko vloži pritožbo na odločitev prve stopnje po pošti, elektronski banki ali v poslovni enoti. Pritožba mora vsebovati mora kratek zahtevk in vsa dejstva, na katerih temelji zahtevk 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, glede na vsebino pritožbe, nastopajo vodja sektorja Poslovanje s prebivalstvom, vodja segmenta Gradnja in bivanje, vodja segmenta Poslovanje s prebivalstvom, vodja oddelka Center bančnih storitev in informacij, vodja sektorja Poslovanje z gospodarstvom, vodja segmenta Poslovanje z velikimi podjetji in vodja segmenta Poslovanje z mikro, malimi in srednje velikimi podjetji.

Kot predsednik komisije nastopa pravni svetovalec ali vodja Pravnega sektorja.

## 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 sprejete 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 Center bančnih storitev in informacij
- v vednost upravi banke.

## 11. člen

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

## 12. člen

V primeru neupravičene reklamacije bo banka pritožniku zaračunala stroške 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 pritožbe 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, Ljubljana.

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 15.9.2016 dalje razen 13. člena glede izbranega izvajalca Izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki velja in se uporablja od 15.11.2016 dalje.

Priloga:

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