DEŽELNA BANKA SLOVENIJE

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

1. UVODNE DOLOČBE

1. člen

Uprava Deželne banke Slovenije d.d. je na podlagi 350. člena Zakona o bančništvu (Uradni list RS, št. 92/21 in 123/21-ZBNIP, 2/25 - odl.US in 17/25 (ZBan-3)), 285. in 286. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 7/18, 9/18, 39/18, 41/18,102/20, 124/21 in 113/24 (ZPlaSSIED)) ter 58. člena Statuta Deželne banke Slovenije d.d sprejela ta pravilnik, s katerim določa interni postopek reševanja pritožb strank ter postopek izvensodnega reševanja sporov s strankami.

2. člen

Pritožba je izraz nezadovoljstva stranke zaradi neizpolnjenih pričakovanj glede opravljene storitve ali ravnanja banke oziroma njenih zaposlenih, pri opravljanju posameznih storitev Deželne banke Slovenije d.d. (v nadaljevanju tudi "banka").

Za pritožbo po tem pravilniku se ne šteje:
- poizvedba, ki je kot splošno vprašanje glede določenega produkta ali storitve naslovljena na banko;
- splošni, nekonkretizirani očitek banki.

Stranka po tem pravilniku je vsaka fizična oseba, fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost ter pravna oseba, ki je v poslovnem razmerju z banko, ki je naročila določeno bančno storitev oziroma jo je banka zanjo opravila ter je pri banki vložila pritožbo.

2. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

Načela internega pritožbenega postopka

3. člen

Interni pritožbeni postopek določa način reševanja pritožb strank in način seznanitve strank z njihovimi pravicami.

Interni pritožbeni postopek poteka po načelih:
- enakopravne obravnave vsake stranke;
- vrstnega reda obravnavanja pritožb (prej prejeta pritožba se obravnava pred kasneje prejeto);
- hitrega in učinkovitega reševanja pritožb.

Pritožbe se rešujejo v skladu z veljavno zakonodajo, splošnimi pogoji poslovanja, veljavnimi v času nastanka spora, sklenjeno pogodbo o opravljanju storitev med stranko in banko, ter dobrimi poslovnimi običaji.

Pri vsaki obravnavi pritožbe stranke si banka prizadeva s stranko doseči sporazumno rešitev pritožbe.

Vložitev pritožbe

4. člen

Stranka lahko vloži pritožbo zoper ravnanje banke ali njenih zaposlenih, ali zoper dokument, ki ga je izdala banka, ves čas trajanja pogodbenega razmerja z banko in še 30 dni po njegovem izteku, oziroma vse dotlej, dokler v skladu z vsakokrat veljavnimi določili Obligacijskega zakonika terjatev ni zastarala.

Stranka lahko vloži pritožbo tudi v primeru, če banka določenega dejanja ne opravi, pa bi ga po mnenju stranke morala opraviti in sicer v roku 3 mesecev od dne, ko bi banka dejanje po mnenju stranke morala opraviti.

Stranka lahko pritožbo vloži:
- pisno (osebno v poslovalnicah banke, po pošti na naslov sedeža banke, Kolodvorska ulica 9, 1000 Ljubljana ali na naslov svoje matične enote banke, po elektronski pošti na naslov info@dbs.si – v tem primeru mora pritožnik poslati skenirano obliko podpisane pritožbe);
- ustno (osebno v vsaki poslovalnici banke, kjer zaposleni o pritožbi sestavi zapisnik, ki ga mora stranka podpisati, v nasprotnem primeru se šteje, da ne želi vložiti pritožbe).

Pritožba mora vsebovati najmanj:
- identifikacijske podatke stranke, ki vlaga pritožbo (za fizično osebo: ime priimek in naslov stalnega ali začasnega prebivališča; za pravno osebo: naziv, sedež, matična ali davčna številka, ime in priimek vlagatelja pritožbe);
- naslov za pošiljanje odgovora na pritožbo, če je ta drugačen od naslova stalnega ali začasnega prebivališča oziroma sedeža stranke;
- obrazložitev pritožbenih razlogov, datum ter opis dogodka in navedbo dejstev, na katerih

pritožba temelji, ter dokazila, ki potrjujejo ta dejstva, če stranka z njimi razpolaga;
- podpis stranke oziroma njenega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca.

Pritožba mora biti vložena v slovenščini, oziroma je lahko vložena v italijanščini ali madžarščini, če stranka živi na območju, kjer se v skladu z zakonodajo uporabljata italijanski ali madžarski jezik.

Obravnavanje pritožbe na prvi stopnji, odločitev o pritožbi in odgovor na pritožbo

5. člen

Postopek obravnave vsake pritožbe obsega: sprejem, obravnavo in odločanje o pritožbi ter posredovanje odgovora stranki.

Interni pritožbeni postopek je praviloma dvostopenjski.

Pritožbo na prvi stopnji obravnava vodja organizacijske enote banke, kjer je nastal sporni dogodek. V primeru, da pritožbe stranke ni bilo mogoče rešiti v organizacijski enoti banke, kjer je sporni dogodek nastal, jo ta organizacijska enota skupaj z vso zbrano dokumentacijo nemudoma posreduje v reševanje »Komisiji za reševanje pritožb strank in preiskavo suma nedovoljenih ravnanj« (v nadaljevanju tudi Komisija za reševanje pritožb strank), ki jo obravnava po pravilih postopka s pritožbo na drugi stopnji.

Banka mora stranko obvestiti o posredovanju pritožbe v reševanje na Komisijo za reševanje pritožb strank.

Če je pritožba stranke nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, jo banka pozove k ustrezni dopolnitvi in ji postavi za dopolnitev pritožbe rok 8 dni. V kolikor stranka pritožbe v tem roku ne dopolni, se šteje, da jo je umaknila. Poziv za dopolnitev pritožbe prekine tek roka za odgovor na pritožbo, ki prične teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene pritožbe.

6. člen

Banka mora v postopku na prvi stopnji stranki odgovoriti na pritožbo v najkrajšem času, najkasneje v 15 delovnih dneh od prejema popolne pritožbe.

Kadar v izjemnih primerih zaradi razlogov, na katere banka ne more vplivati, odgovora ne more zagotoviti v 15 delovnih dneh, stranki pošlje začasni odgovor, v katerem jasno navede razloge za zamudo pri odgovoru na pritožbo in določi rok, v katerem bo stranka prejela končni odgovor. Če se je pritožba nanašala na plačilne storitve, rok za prejem končnega odgovora v nobenem primeru ne sme biti daljši od 35 delovnih dni.

Odločitev o pritožbi banka stranki pošlje v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko na naslov naveden v pritožbi.

Postopek s pritožbo na drugi stopnji

7. člen

Stranka, ki ni zadovoljna z odgovorom na pritožbo prvostopenjskega organa ali odgovora ne dobi v predvidenem roku, lahko v roku 15 dni od prejema odgovora na pritožbo oziroma od poteka roka za odgovor, vloži pisno pritožbo neposredno na Komisijo za reševanje pritožb strank, na naslov Deželna banka Slovenije d.d., Kolodvorska ulica 9, 1000 Ljubljana, s pripisom: »Komisija za reševanje pritožb strank«.

Komisijo za reševanje pritožb strank imenuje vodstvo banke in jo sestavljajo strokovni delavci banke.

8. člen

Pritožba na Komisijo za reševanje pritožb strank mora vsebovati najmanj:
- identifikacijske podatke stranke, ki vlaga pritožbo (za fizično osebo: ime, priimek in naslov stalnega ali začasnega prebivališča; za pravno osebo: naziv, sedež, matična ali davčna številka, ime in priimek vlagatelja, telefon);
- naslov za pošiljanje odgovora na pritožbo, če je ta drugačen od naslova stalnega ali začasnega prebivališča stranke oziroma sedeža družbe;
- obrazložitev pritožbenih razlogov, datum ter opis dogodka in navedbo dejstev, na katerih temelji zahtevek stranke ter dokazila, ki potrjujejo ta dejstva, če stranka z njimi razpolaga;
- podpis stranke oziroma njenega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca.

Če je pritožba stranke nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, jo banka pozove k ustrezni dopolnitvi pritožbe in ji postavi za dopolnitev pritožbe rok 8 dni. Če stranka pritožbe v roku 8 dni ne dopolni, drugostopenjski organ pritožbo zavrže. Poziv za dopolnitev pritožbe prekine tek roka za odgovor na pritožbo, ki prične teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene pritožbe.

9. člen

Drugostopenjski organ mora odločiti najkasneje v 15 delovnih dneh od prejema popolne pritožbe. Odločitev o pritožbi banka pošlje stranki v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko na naslov naveden v pritožbi. Kadar banka v izjemnih primerih zaradi razlogov, na katere nima vpliva, odgovora ne more zagotoviti v 15 delovnih dneh, stranki pošlje začasni odgovor, v katerem jasno navede razloge za zamudo pri odgovoru na

pritožbo in določi rok, v katerem bo stranka prejela končni odgovor. Če se je pritožba nanašala na plačilne storitve, rok za prejem končnega odgovora v nobenem primeru ne sme biti daljši od 35 delovnih dni.

V pisnem odgovoru banka seznani stranko, ki je potrošnik, da ima le ta v primeru, da z odločitvijo banke ni zadovoljna, pravico sprožiti postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: IRPS) v skladu z 10. členom tega pravilnika.

3.IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV PRI ZUNANJEM IZVAJALCU

Vložitev pritožbe

10. člen

Stranka, ki je potrošnik, lahko vloži pritožbo pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: Izvajalec IRPS) v primerih, ko:

- ni zadovoljna z odločitvijo o pritožbi v internem pritožbenem postopku;
- v 30 dneh od vložitve pritožbe na drugostopenjski organ, neutemeljeno ne prejme odločitve o pritožbi.

Kot pristojnega Izvajalca IRPS banka priznava Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana, izvajalec.irps@zbs-giz.si, telefon: + 386 (0)1 24 29 700, faks: +386 (0)1 24 29 713. Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov se izvaja kot kombiniran posredovalni-predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku.

Pobudo za začetek postopka lahko potrošnik vloži na spletni strani ZBS www.zbs-giz.si, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, s pripisom: pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov izvajalec.irps@zbs-giz.si. Pobuda se vloži v slovenskem ali angleškem jeziku, postopek pa se vodi v slovenskem jeziku.

Postopek IRPS izvaja organ pri Izvajalcu IRPS, v skladu s svojimi postopkovnimi pravili. Ustanovitveni akt in postopki IRPS so objavljeni na spletni strani Izvajalca IRPS. Odločitev Izvajalca IRPS za banko oziroma za stranko ni zavezujoča. Več informacij in Pravila postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije so na voljo na spletnih straneh ZBS na povezavi http://www.zbs-giz.si/irps/.

Banka si pridružuje pravico spremeniti vsakokratnega Izvajalca IRPS. Vsakokrat priznani Izvajalec IRPS je objavljen na spletnih straneh banke ter na vidnem mestu v prostorih, kjer banka posluje s strankami.

Kljub pritožbi pri Izvajalcu IRPS, ima stranka pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pri pristojnem sodišču.

4. DRUGE DOLOČBE

Seznanitev strank o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov

11. člen

Banka je stranko dolžna seznaniti z internim pritožbenim postopkom in s postopkom izvensodnega reševanja sporov.

Šteje se, da je stranka seznanjena z internim pritožbenim postopkom in izvensodnim reševanjem sporov, če sta ta pravilnik in pravila postopka pristojnega Izvajalca IRPS objavljena:

- na vidnem mestu v prostorih, kjer banka posluje s strankami in/ali
- na spletni strani banke www.dbs.si .

Stroški postopka

12. člen

Vsaka stranka sama nosi stroške, ki so ji nastali zaradi pritožbenega postopka. Banka je upravičena do povračila škode in vseh stroškov, ki so ji nastali zaradi pritožbenega postopka v primeru, da je stranka stroške in škodo povzročila naklepno ali iz malomarnosti.

V postopku pred izvajalcem IRPS krije vsaka stranka svoje stroške postopka, skladno z določili Pravil postopka IRPS.

Varovanje zaupnih podatkov

13. člen

Vsebina pritožbe, ne glede na stopnjo pritožbenega postopka in vsi podatki, ki se nanašajo na potek pritožbenega postopka predstavljajo poslovno skrivnost, pri čemer je vsaka stranka v primeru kršitve varovanja poslovne skrivnosti odškodninsko odgovorna nasprotni stranki.

V postopku izvensodnega reševanja potrošniškega spora pri Združenju bank Slovenije – GIZ, lahko banka in stranka posredujeta vso predmetno dokumentacijo v zvezi s pritožbo navedenemu Izvajalcu IRPS.

Končni določbi

14. člen

Banka o spremembi pravilnika obvesti stranke na svoji spletni strani www.dbs.si, ter na vidnem mestu v prostorih, kjer banka posluje s strankami.

15. člen

Pravilnik o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov stopi v veljavo 15.04.2025. S tem dnem preneha veljati akt Pravilnik o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov, ki je pričel veljati 20.03.2023.

V Ljubljani, dne 08.04.2025

DEŽELNA BANKA SLOVENIJE D.D.

Uprava banke

predsednik uprave
Jure Kvaternik

članica uprave
mag. Barbara Cerovšek Zupančič

član uprave
dr. Andraž Grum