

PRAVILNIK O IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV V DEŽELNI BANKI SLOVENIJE D.D.

1. UVODNE DOLOČBE

1. člen

Uprava Deželne banke Slovenije d.d. je na podlagi 318. člena Zakona o bančništvu (Ur. l. RS, št. 25/2015 s spremembami), 294. člena Zakona o trgu finančnih instrumentov (Ur. l. RS št. 67/2007 s spremembami, v nadaljevanju: ZTFI) in 58. členom Statuta Deželne banke Slovenije d.d sprejela ta pravilnik, s katerim določa interni postopek za reševanje pritožb strank.

2. člen

Pritožba je izraz nezadovoljstva stranke zaradi neizpolnenih pričakovanj glede opravljene storitve ali ravnanja banke v zvezi z opravljanjem storitev.

Stranka je vsaka fizična oseba, fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost, pravna oseba, ki je v poslovnem razmerju z banko, ter stranka, ki je v skladu z ZTFI kategorizirana kot neprofesionalna stranka in za katero banka v skladu z ZTFI in Splošnimi pogoji poslovanja pri opravljanju investicijskih storitev opravlja storitve v zvezi s finančnimi instrumenti.

2. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

Načela internega pritožbenega postopka

3. člen

Z internim pritožbenim postopkom se določi način reševanja pritožb strank in način seznanitve strank z njihovimi pravicami.

Interni pritožbeni postopek poteka po načelih:

- enakopravne obravnave vsake stranke;
- stvarne pristojnosti (postopek pritožbe se prične na mestu nastanka spornega poslovnega dogodka);
- vrstnega reda obravnavanja pritožb;
- hitrega in učinkovitega reševanje pritožb.

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, v petnajstih dneh od dneva spornega dogodka oz. od dneva, ko je prejela dokument banke, ki ga s pritožbo izpodbija.

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 petnajst dni od dne, ko bi banka dejanje po mnenju stranke morala opraviti. Pritožba se lahko vloži pisno (po pošti na naslov organizacijske enote banke, po elektronski pošti na naslov info@dbs.si - v tem primeru mora pritožnik poslati skenirano obliko podpisane pritožbe) ali ustno (osebno v poslovalnici, 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:

- podatke o stranki, ki vlaga pritožbo (fizična oseba: ime, priimek in naslov; pravna oseba: naziv, sedež, matična ali davčna številka, ime in priimek vlagatelja);
- zahtevek stranke ter navedbo dejstev, na katerih zahtevek temelji, ter dokazila, ki potrjujejo ta dejstva, če stranka z njimi razpolaga;
- podpis stranke.

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

5. člen

Interni pritožbeni postopek je dvostopenjski.

Pritožbo obravnava na prvi stopnji vodja organizacijske enote banke, kjer je nastal sporni dogodek.

Za reševanje sporov v zvezi z investicijskim bančništvom je na prvi stopnji izključno pristojen Oddelek investicijskih storitev za stranke.

Če je pritožba stranke nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, jo banka pozove k ustrezni dopolnitvi pritožbe in ji postavi za dopolnitev pritožbe rok 8 dni. V kolikor stranka pritožbe v tem roku ne dopolni, jo banka zavrže.

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.

Banka mora stranko obveščati o nadaljnji obravnavi pritožbe.

6. člen

Banka mora stranki odgovoriti na pritožbo najkasneje v 15. dneh od prejema popolne pritožbe in ji odločitev posredovati v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko.

V kolikor banka pritožbe zaradi narave problema ne more rešiti v navedenem roku, mora stranko o nadaljnjem postopku reševanja pritožbe in predvidenem roku rešitve pritožbe, ki ne sme biti daljši od 1 meseca, pisno obvestiti.

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 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 mora vsebovati najmanj:

- podatke o stranki, ki vlaga pritožbo (fizična oseba: ime, priimek in naslov; pravna oseba: naziv, sedež, matična ali davčna številka, ime in priimek vlagatelja telefon);
- zahtevek stranke ter navedbo dejstev, na katerih temelji zahtevek stranke ter dokazila, ki potrjujejo ta dejstva, če stranka z njimi razpolaga;
- podpis stranke.

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.

9. člen

Drugostopenjski organ mora odločiti najkasneje v 15. dneh od prejema pritožbe. Odločitev o pritožbi stranke banka pošlje stranki v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko.

V pisnem odgovoru banka seznanja stranko, da ima le ta pravico sprožiti postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: IRPS) v skladu z 10. členom tega pravilnika.

3. IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

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. Pobuda 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.

Banka si pridružuje pravico spremeniti vsakokratnega Izvajalca IRPS. Vsakokrat priznani Izvajalec IRPS je objavljen na spletnih straneh banke.

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

Seznanitev strank o izvensodnem reševanju sporov

11. člen

Banka stranko ob sklenitvi pogodbenega razmerja seznanja s postopkom izvensodnega reševanja sporov.

Šteje se, da je banka stranko z izvensodnim reševanjem sporov seznanila, če je pravilnik objavljen:

- na vidnem mestu v vseh prostorih kjer banka posluje s strankami in opravlja storitve v zvezi s finančnimi instrumenti;
- na spletni strani banke www.dbs.si.

12. člen

Banka o spremembi pravilnika obvesti stranke na svoji spletni strani www.dbs.si, ter v prostorih, kjer banka posluje s strankami in opravlja storitve v zvezi s finančnimi instrumenti.

13. člen

Pravilnik o izvensodnem reševanju sporov stopi v veljavo 1. 8. 2018. S tem dnevom preneha veljati akt Pravilnik o izvensodnem reševanju sporov, ki je pričel veljati 5. 9. 2016.

V Ljubljani, dne 1. 8. 2018.

DEŽELNA BANKA SLOVENIJE D.D.
Uprava banke

mag. Barbara Cerovšek
Zupančič
članica uprave

Marko Rozman
predsednik uprave