
SPLOŠNO

Na podlagi 318. člena Zakona o bančništvu (Ur. l. RS št. 25/2015, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju ZBan-2) Addiko Bank d.d. (v nadaljevanju: banka) sprejema ta pravilnik, s katerim določa postopek reševanja pritožb strank ter postopek izvensodnega reševanja sporov s strankami, z namenom zagotovitve višje ravni zadovoljstva strank, izboljšanja kakovosti storitev, zmanjšanja števila morebitnih sodnih postopkov in povečanja stopnje zaupanja strank v banko.

DEFINICIJE

Potrošnik je vsaka fizična oseba, ki je v poslovnem razmerju z banko izven njene poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Pripomba je zapisano mnenje, pobuda ali predlog stranke glede načina izvajanja in nudenja storitev.

Pritožba je vsak pisni ali ustni izraz nezadovoljstva stranke o banki kot organizaciji, o bančnih produktih ali storitvah, zaposlenih ali o katerikoli medsebojnem sodelovanju z banko.

Stranka je vsaka fizična oseba, fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost ali pravna oseba, ki je v poslovnem razmerju z banko.

Pobuda za začetek postopka je izraz nezadovoljstva potrošnika, ko z odločitvijo banke v internem pritožbenem postopku banke ni zadovoljen, ali ko potrošnik ne prejme odgovora na pritožbo v določenem roku.

IRPS je izvajalec izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

Izvajalec IRPS je izvajalec postopkov izvensodnega reševanja sporov med banko in potrošnikom oziroma stranko, ki ga izvaja Združenje bank Slovenije.

Postopek IRPS je postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov pred izvajalcem IRPS.

POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

Vložitev pritožbe

Stranka lahko pritožbo vloži pisno ali ustno. Pisno pritožbo lahko stranka posreduje preko elektronske pošte na elektronski naslov pritozbe.si@addiko.com, na elektronski naslov zaposlenega oziroma drug splošen elektronski naslov banke, po faxu na številko 01 580 40 01, po pošti na naslov Addiko Bank d.d., Dunajska cesta 117, 1000 Ljubljana ali preko elektronske banke Addiko EBank. Ustno pritožbo lahko stranka odda osebno v vsaki poslovalnici, kjer zaposleni o pritožbi sestavi zapisnik, ki ga mora stranka podpisati (v nasprotnem primeru se šteje, da ne želi vložiti pritožbe) ali preko telefona. V primeru, ko stranka odda pritožbo preko telefona, mora stranka pritožbo poslati še preko elektronske pošte na naslov pritozbe.si@addiko.com.

Vsebina pritožbe

Pritožba mora vsebovati najmanj sledeče podatke:

- podatke o stranki, ki vlaga pritožbo (fizična oseba: ime in priimek, roj. podatek, stalno oz. začasno prebivališče; pravna

oseba: naziv, matična ali davčna številka, sedež, ime in priimek vlagatelja);

- navedbo dejanja, dokumenta ali zaposlenega, v zvezi s katerim se vlaga pritožba;
- v kolikor so na voljo dokazi, ki utemeljujejo pritožbo oziroma dokumentacijo, iz katere je razvidna podlaga za pritožbo,
- kontaktni podatki (telefonska številka/elektronski naslov).

V primeru, ko pritožba ne vsebuje vseh navedenih sestavin, jo mora stranka dopolniti v roku 8 dni od dneva prejema poziva banke.

Postopek pritožbe

Postopek reševanja pritožbe obsega: prejem, obravnavo, reševanje pritožbe in posredovanje odgovora stranki. Po prejemu popolne pritožbe se v banki izpelje postopek odločanja o pritožbi.

Za reševanje pritožb je odgovoren vodja organizacijske enote, v kateri se je opravilo dejanje, zoper katerega se vlaga pritožba, lahko pa za reševanje pritožb ali opravljanje posameznih opravil v zvezi s pritožbami pisno pooblasti katerega od zaposlenih v svoji organizacijski enoti.

V kolikor pritožba ni sporna, banka v roku 8 dni ugotovi zahteve stranke in jo o tem obvesti, v nasprotnem primeru pa stranki v roku 8 dni pisno odgovori o poteku reševanja pritožbe.

POSTOPEK PRI IZVAJALCU IRPS

Banka zagotavlja postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov. Podatki o izvajalcu izvensodnega reševanja sporov so: Združenje bank Slovenije - GIZ Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, el. naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si, telefonska številka: 01/24-29-700.

Stranka, ki je potrošnik, lahko vloži pobudo za začetek postopka zoper odločitev banke pri Združenju bank Slovenije (v nadaljevanju »ZBS ali izvajalec IRPS«) v primeru, ko:

- ni zadovoljna z odločitvijo o pritožbi v internem pritožbenem postopku banke;
- v zakonsko določenem roku 8 dni neutemeljeno ni prejela odgovora banke.

Pobudo lahko potrošnik vloži v roku največ 13 mesecev od vložitve pritožbe pri banki. Vložitev pobude ne posega v pravico potrošnika, da kadarkoli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper banko zaradi rešitve spora.

Pisna pobuda za začetek postopka mora vsebovati osebno ime, naslov prebivališča, elektronski naslov, podatke o banki, zoper katero se vlaga pobuda, dokazila, da je potrošnik predhodno vložil pritožbo pri banki in morebiten odgovor banke, dejstva v vezi z domnevnimi kršitvami banke ter predloge dokazov, na katere potrošnik pobudo opira, izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS in s strani potrošnika podpisani sporazum o predložitvi reševanja potrošniškega spora v postopek reševanja potrošniških sporov. Potrošnik lahko v pobudi navede tudi

Addiko Bank

morebitne razloge za izločitev posrednika v sporu pred izvajalcem IRPS.

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, 1000 Ljubljana, Slovenija, s pripisom: pobuda za IRPS ali po elektronski pošti na naslov: izvajalec. irps@zbs-giz.si.

Način in postopek odločanja izvajalca IRPS je opredeljen v Pravilih postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri združenju bank Slovenije, ki je dostopen na spletni strani ZBS, www.zbs-giz.si.

Pravilnik velja od 01.04.2018.