

---

## SPLOŠNO

---

Na podlagi 318. člena Zakona o bančništvu (Ur. l. RS št. 25/2015, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju ZBan-2) in 294. člena Zakon o trgu finančnih instrumentov (Ur. l. RS št. 67/2007, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju ZTFI) Addiko Bank d.d. (v nadaljevanju: banka) sprejema ta pravilnik, s katerim določa postopek reševanja reklamacij in pritožb strank ter postopek izvensodnega reševanja sporov s strankami (izrecno tudi potrošnikov in strank, s katerimi ima banka sklenjene pogodbe o borznem posredovanju, vodenju računov nematerializiranih vrednostnih papirjev, o gospodarjenju z vrednostnimi papirji ali druge pogodbe, katerih predmet je opravljanje storitev z vrednostnimi papirji), 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.

**Reklamacija** je dejanska zahteva po izboljšavi ali zamenjavi produkta zaradi njegove slabe kakovosti. oz. slabo/drugače opravljene storitve. Reklamacija je tudi izraz nezadovoljstva zaradi neizpolnjenih pričakovanj glede uporabne vrednosti izdelka oz. opravljene storitve.

**Pritožba** je izraz nezadovoljstva stranke z odgovorom banke na vloženo reklamacijo v skladu s splošnimi pogoji ali pogodbo za posamezen produkt ali storitev banke, ko stranka ne prejme odgovora na reklamacijo v zakonskem roku ali ko stranka ni zadovoljna z ravnanjem posameznega bančnega delavca.

**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 Evropski center za reševanje sporov.

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

---

## POSTOPEK REŠEVANJA REKLAMACIJ

---

### Vložitev reklamacije

Stranka lahko reklamacijo vloži pisno (preko elektronske pošte na elektronski naslov [reklamacije.si@addiko.com](mailto:reklamacije.si@addiko.com), po faxu na številko 01 580 40 01, po pošti na naslov na naslov Addiko Bank

d.d., Dunajska cesta 117, 1000 Ljubljana ali preko elektronske banke Addiko EBank) ali ustno (osebno v poslovalnici, kjer zaposleni o reklamaciji sestavi zapisnik ali preko telefona).

### Vsebina reklamacije

Reklamacija mora vsebovati najmanj sledeče podatke:

- podatke o stranki, ki vlaga reklamacijo (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 storitve, ki se reklamira;
- navedbo dejstev in dokazov, ki so podlaga za zahtevek;
- zahtevek stranke.

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

### Postopek reševanja

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

Za reševanje reklamacij je odgovoren vodja organizacijske enote v kateri se je storitev opravila, lahko pa za reševanje reklamacij ali opravljanje posameznih opravil v zvezi z reklamacijami pisno pooblasti katerega od zaposlenih v svoji organizacijski enoti.

V kolikor nepravilnost ni sporna, banka nepravilnost odpravi v roku 8 dni in o tem obvesti stranko, v nasprotnem primeru pa stranki v roku 8 dni pisno odgovori o poteku reševanja reklamacije.

---

## POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

---

### Vložitev pritožbe

Stranka lahko pritožbo vloži pisno (preko elektronske pošte na elektronski naslov [pritozbe.si@addiko.com](mailto:pritozbe.si@addiko.com) - v tem primeru mora poslati skenirano obliko podpisanega dokumenta, po faxu na številko 01 580 40 01, po pošti na naslov Addiko Bank d.d., Dunajska cesta 117, 1000 Ljubljana) 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).

### Razlogi za vložitev pritožbe

Razlogi za vložitev pritožbe so:

- nezadovoljstvo z odgovorom na reklamacijo;
- stranka odgovora na reklamacijo ni prejela v roku 15 dni;
- neprimerno ali nezadovoljivo ravnanje bančnega delavca.

### 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);
- prvotni reklamacijski zahtevek stranke ali vsaj osnovne podatke o reklamacijskem zahtevku (kdaj je bil vložen, zoper koga ali kaj,...), v kolikor je to potrebno;
- navedbo dejanja, dokumenta ali zaposlenega, zoper katerega se vlaga pritožba;

# Addiko Bank

- navedbo dejstev in dokazov, ki so podlaga za zahtevek;
- zahtevek stranke ter
- podpis stranke.

V primeru, ko pritožba ne vsebuje vseh navedenih sestavin, banka pozove stranko na dopolnitev v roku 5 dni od dneva prejema pritožbe. Stranka mora pritožbo dopolniti v roku 8 dni od prejema poziva.

## 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 obravnavanje pritožb je odgovorna Komisija za obravnavanje pritožb. Če je pritožba stranke nerazumljiva ali nejasna, Komisija za obravnavanje pritožb stranko pisno zaprosi za dodatna pojasnila.

Odločitev o pritožbi banka pošlje stranki v pisni obliki, s priporočeno pošto pošiljko, najkasneje v roku 30 dni od prejema popolne pritožbe. V odločitvi o pritožbi morajo biti v pravnem pouku navedeni podatki o pooblaščenem neodvisnem izvajalcu za izvensodno reševanje sporov, pri katerem lahko stranka vložijo pobudo za začetek postopka zoper odločitev banke.

---

## 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](mailto:irps@zbs-giz.si), telefonska številka: 01/24-29-700.

Stranka, ki je potrošnik, lahko vložijo 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 30 dneh neutemeljeno ni prejela odgovora banke.

Pobudo lahko potrošnik vložijo v roku največ 13 mesecev od vložitve pritožbe pri banki. Vložitev pobude ne posega v pravico potrošnika, da kadarkoli vložijo 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 morebitne razloge za izločitev posrednika v sporu pred izvajalcem IRPS.

Potrošnik lahko vložijo pobudo na spletni strani ZBS [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si), po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije - GIZ Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, s

prilogo: pobuda za IRPS ali po elektronski pošti na naslov: izvajalec.[irps@zbs-giz.si](mailto: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](http://www.zbs-giz.si).

Pravilnik velja od 01.11.2016.