

Sberbank banka d.d., Dunajska cesta 128a, 1000 Ljubljana na podlagi 318. člena Zakona o bančništvu (Uradni list RS, št. 25/2015, ZBan-2), 285. in 286. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 7/18 in 9/18 – popr., ZPlaSSIED) sprejema naslednji

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

I. UVODNE DOLOČBE

1. člen

S Pravilnikom o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov (v nadaljevanju: Pravilnik), Sberbank banka d.d. (v nadaljevanju: banka) določa interni postopek za reševanje pritožb ter shemo izvensodnega reševanja sporov med banko in strankami za katere banka opravlja plačilne storitve.

2. člen

Interni pritožbeni postopek se uporabi, ko se stranka ne strinja z ravnanjem banke, njenih poslovalnic ali z ravnanjem njenih zaposlenih pri opravljanju posameznih storitev banke, vključno, a ne omejeno na storitve, v zvezi s finančnimi instrumenti, plačilnim prometom ter potrošniškimi krediti.

Če se pritožba stranke nanaša na področje varstva osebnih podatkov se v internem pritožbenem postopku upoštevajo tudi določbe Splošnih informacij o varstvu osebnih podatkov, ki urejajo pravico do ugovora stranke, ki jo stranka uveljavlja z vložitvijo zahteve pri banki ter pravico do pritožbe, ki jo stranka uveljavlja pri banki in pri nadzornem organu. Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov so dostopne na www.sberbank.si/varstvo-osebni-podatkov.

Pritožbo je treba razlikovati od naslednjih kategorij:

- Poizvedba: standardno ali splošno vprašanje, povezano z določenim produktom ali storitvijo.
- Zahteva: zahtevek komitenta v zvezi z določenim produktom ali storitvijo; oblika odgovora na zahtevek je po navadi vnaprej določena (npr. dokumenti, podatki itn.).
- Finančna reklamacija: zahteva stranke za

odpravo napake pri izvajanju plačilne transakcije.

Postopek izvensodnega reševanja sporov se lahko uporabi, če se stranka ne strinja z odločitvijo banke v pritožbenem postopku na drugi stopnji ter v primeru, če stranka v pritožbenem postopku iz prvega odstavka tega člena ne prejme odločitve banke, ki bi jo banka morala izdati v pritožbenem postopku.

II. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

Načela internega pritožbenega postopka

3. člen

Interni pritožbeni postopek poteka po načelih:

- enakopravne obravnave strank,
- vrstnega reda obravnavanja pritožb,
- hitrega in učinkovitega reševanja pritožb.

Pritožbe se obravnavajo po časovnem vrstnem redu, to pomeni, da se prej prejeta pritožba obravnava pred kasneje prejeto. Vsaka pritožba se označi z datumom njenega prejema. Pritožbe se rešujejo hitro in učinkovito ter v skladu z veljavno zakonodajo, splošnimi pogoji poslovanja, veljavnimi v času nastanka spora, sklenjeno pogodbo o opravljanju storitev ter dobrimi poslovnimi običaji.

Vložitev pritožbe

4. člen

Stranka ima pravico ves čas trajanja pogodbenega razmerja, temelječega na splošnih pogojih poslovanja in še 30 dni po njegovem izteku (razen v primeru, da je terjatev stranke v skladu z določili vsakokrat veljavnega obligacijskega zakonika že zastarala) pri banki vložiti pritožbo, s katero stranka ugovarja zoper ravnanje banke v zvezi s kršitvami pogodbenega razmerja.

5. člen

Stranka lahko vloži svojo pritožbo na 1. stopnji:

- pisno - osebno v poslovni enoti, po pošti na naslov sedeža banke (s pripisom za Enoto za pritožbe), preko elektronske banke, po elektronski pošti (pritozbe@sberbank.si) ali preko obrazca na spletni strani banke (<http://www.sberbank.si/>);
- ustno - osebno v poslovni enoti, po telefonu (080 22 65).

Banka je dolžna pisno odgovoriti le na pisno predložene pritožbe.

Pritožba stranke mora biti razumljiva in jasna ter mora vsebovati dejstva, na katerih temelji pritožbeni zahtevek. Obvezno mora vsebovati naslednje:

- podatke o stranki, ki vlaga pritožbo (ime, priimek, naslov, telefon oziroma naziv in sedež pravne osebe ali nosilca dejavnosti);
- obrazložitev pritožbenih razlogov, opis dogodka oziroma navedba ključnih dejstev in datum dogodka;
- navedba dokumentov, na katere se pritožba nanaša;
- predložitev dokazov za potrditev dejstev, na katerih temelji zahtevek stranke;
- kontaktne podatke za pošiljanje odgovora;
- podpis stranke (v primeru oddaje pritožbe po pošti na naslov sedeža banke).

Odškodninski zahtevek stranke mora biti predložen v pisni obliki in mora vsebovati vse obvezne elemente pritožbe. Če le-ta ni predložen v pisni obliki ali ni popoln, niso izpolnjeni pogoji za njegovo obravnavo.

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

6. člen

Sistem obravnave pritožb strank je dvostopenjski. Pritožbe na prvi stopnji rešuje Enota za pritožbe ter pooblaščen zaposleni v banki.

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

7. člen

Banka obravnava le pritožbe, ki so popolne in pravilno predložene. Če je pritožba stranke nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, pristojna organizacijska enota stranko pozove k dopolnitvi pritožbe in ji postavi 8 dnevni rok za dopolnitev pritožbe. Dopolnitev pritožbe prekine tek roka za pošiljanje odgovora stranki. V tem primeru pritožbeni postopek ter s tem rok za rešitev pritožbe in pošiljanje odgovora stranki prične teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene pritožbe.

V kolikor stranka pritožbe v tem roku ne dopolni, jo banka zavrže.

8. člen

Banka mora stranki odgovoriti na pritožbo v najkrajšem času, obvezno pa v 8 dneh na prvi stopnji in v 15 dneh

na drugi stopnji. Banka pritožnika v pisni obliki (preko elektronske ali navadne pošte) obvesti o prejemu pritožbe, pritožbenem postopku ter okvirnem roku za podajo odgovora. Rok za rešitev pritožbe začne teči naslednji dan od dneva prejema popolne pritožbe.

Če stranki odgovora v predpisanem roku ni mogoče predložiti ali kadar gre za vsebinsko zahtevnejše primere, banka stranko, v predvidenem roku za rešitev pritožbe, obvesti o razlogih za podaljšanje roka za odgovor ter kdaj lahko pričakuje odgovor.

Vse finančne reklamacije na področju kartičnega poslovanja se rešujejo v skladu in v rokih, ki so določeni s pravili Mastercard.

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

9. člen

Stranka, ki ni zadovoljna z odgovorom na pritožbo prvostopenjskega organa ali odgovora ne dobi v predvidenem roku, lahko v roku 8 delovnih dni od dneva prejema odgovora oziroma po poteku roka za prejem odgovora na pritožbo prve stopnje vloži pritožbo na drugo stopnjo, in sicer obvezno v pisni obliki s pripisom za Komisijo za pritožbe.

Na drugi stopnji je za obravnavo pritožb strank pristojna tričlanska Komisija za pritožbe, sestavljena iz predstavnika Pravne službe, področja Spremljave poslovanja ter predstavnika pristojnega področja, na katerega se pritožba nanaša.

10. člen

Odločitev prve in druge stopnje o pritožbi banka pošlje stranki v pisni obliki preko elektronske, navadne ali priporočene pošte.

III. POSTOPEK IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV

Pritožba zoper odločitev banke o pritožbi stranke

11. člen

Če se stranka z odločitvijo o pritožbi, izdani v internem pritožbenem postopku ne strinja ali če v 30 dneh ne prejme odgovora banke na pritožbo, lahko v roku največ 13 mesecev od vložitve pritožbe pri banki, vloži pobudo za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije - GIZ (v nadaljevanju: pobuda) zoper odločitev banke, na način določen z vsakokrat

veljavnimi pravili Postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije (v nadaljevanju: pravila IRPS).

IV. KONČNE DOLOČBE

Seznanitev strank s pritožbenim postopkom in shemo izvensodnega reševanja sporov

12. člen

Banka stranko seznaniti s pritožbenim postopkom in shemo izvensodnega reševanja sporov. Šteje se, da je stranka s slednjim seznanjena, če sta ta Pravilnik in Pravila IRPS dostopna na vidnem mestu v vseh prostorih, kjer banka posluje s strankami ter objavljena na spletni strani banke (www.sberbank.si).

O obstoju Pravilnika so stranke seznanjene tudi preko splošnih pogojev poslovanja banke.

Stroški postopka

13. člen

Vsaka stranka pritožbenega postopka 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 stranka umakne pritožbo ter 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

14. člen

Vsebina pritožbe, ne glede na stopnjo pritožbenega postopka, v kateri se nahaja in vsi podatki, ki se nanašajo na potek pritožbenega postopka predstavljajo poslovno skrivnost, pri čemer je stranka v primeru kršitve le-te odškodninsko odgovorna banki.

V primeru reševanja predmetnega spora v postopku izvensodnega reševanja potrošniškega spora pri Združenju bank Slovenije lahko banka posreduje vso tozadevno dokumentacijo omenjenemu izvajalcu.

Sprememba pravilnika

15. člen

O spremembi Pravilnika in/ali Pravil postopka IRPS

banka obvesti stranke z objavo na spletni strani www.sberbank.si ter z objavo na vidnem in dostopnem mestu v vseh prostorih, kjer banka posluje s strankami.

Končna določba

16. člen

Ta Pravilnik začne veljati 31.05.2018. S tem dnem preneha veljati prejšnji pravilnik.

Ljubljana, 31.05.2018

Sberbank banka d.d.

Mag. Gašpar Ogris Martič

Predsednik uprave

Aleš Zajc

Namestnik predsednika uprave