

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., ZPlaSSleD) 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 pritožnikom, ki je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, za katero se domneva, da je upravičena do obravnave pritožbe v okviru banke in je vložila pritožbo.

2. člen

Interni pritožbeni postopek se uporabi, ko pritožnik izrazi nezadovoljstvo s produkti ali storitvami, ki jih nudi banka, ali nezadovoljstvo z zunanjimi učinki, ki so povezani z njenim poslovanjem.

Če se pritožba nanaša na področje varstva osebnih podatkov se v internem pritožbenem postopku upoštevajo tudi določbe Splošnih informacij o varstvu osebnih podatkov, ki urejajo pravico do pritožbe, ki jo pritožnik 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 poizvedbe, ki je standardno ali splošno vprašanje, povezano z določenim produktom ali storitvijo in je lahko rešeno ob prvem stiku s strani katerekoli organizacijske enote, ki ga prejme.

Postopek izvensodnega reševanja sporov se lahko uporabi, če se pritožnik ne strinja z odločitvijo banke v pritožbenem postopku na drugi stopnji ter v primeru, če pritožnik 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 pritožnikov,
- 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

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

- podatke o pritožniku (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 pritožnika;
- kontaktne podatke za pošiljanje odgovora;
- podpis pritožnika (v primeru oddaje pritožbe po pošti na naslov sedeža banke).

Odškodninski zahtevek pritožnika 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

5. člen

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

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

6. člen

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

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

7. člen

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

OBRAVNAVANJE PRITOŽBE, ODGOVOR NA PRITOŽBO IN ODLOČITEV O PRITOŽBI NA DRUGI STOPNJI

8. člen

Pritožnik, ki ni zadovoljen 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 pristojna tričlanska Komisija za pritožbe, sestavljena iz predstavnika Pravne službe, področja Spremljave poslovanja ter predstavnika pristojnega področja, na katerega se pritožba nanaša.

9. člen

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

III. POSTOPEK IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV

PRITOŽBA ZOPER ODLOČITEV BANKE O PRITOŽBI

10. člen

Če se pritožnik 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 odločitve 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 S PRITOŽBENIM POSTOPKOM IN S SHEMO IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV

12. člen

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

O obstoju Pravilnika so pritožniki seznanjeni tudi preko splošnih pogojev poslovanja banke.

STROŠKI POSTOPKA

13. člen

Pritožnik in banka sama nosita stroške, ki so jima nastali zaradi pritožbenega postopka. Banka je upravičena do povračila škode in vseh stroškov, ki so ji nastali zaradi pritožbenega postopka, v primeru, da pritožnik umakne pritožbo ter v primeru, da je pritožnik stroške in škodo povzročil naklepno ali iz malomarnosti.

V postopku pred izvajalcem IRPS krijeta pritožnik in banka 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 pritožnik v primeru kršitve le-te odškodninsko odgovoren 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 objavi obvestilo na spletni strani www.sberbank.si ter na vidnem in dostopnem mestu v vseh prostorih, kjer banka posluje.

KONČNA DOLOČBA

16. člen

Ta Pravilnik začne veljati 31.01.2020. S tem dnem preneha veljati prejšnji pravilnik.

Ljubljana, 31.01.2020

Sberbank banka d.d.

Mag. Gašpar Ogris Martič

Predsednik uprave

Aleš Zajc

Namestnik predsednika uprave