



ZBS¹ Združenje bank Slovenije

Na podlagi osmega odstavka 4. člena Zakona o bančništvu in določil Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov ter glede na 24. člen Pogodbe o ustanovitvi Združenja bank Slovenije – GIZ, Ljubljana

PRAVILA POSTOPKA
ZA IZVENSODNO
REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV
PRI ZDRUŽENJU BANK SLOVENIJE

Ljubljana, 14.5.2016

1. člen

Področje uporabe

Pravila postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov (v nadaljevanju: Pravila) urejajo postopek za izvensodno reševanje potrošniških sporov (v nadaljevanju: IRPS) pri Združenju bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija (v nadaljevanju: ZBS ali izvajalec IRPS).

Področja potrošniških sporov, ki se rešujejo pri ZBS, so:

- spori s področja bančnih storitev, kot jih določa zakon, ki ureja bančništvo,
- spori s področja potrošniškega kreditiranja, kot jih določa zakon, ki ureja potrošniško kreditiranje,
- spori s področja plačilnih storitev in izdajanja elektronskega denarja, kot jih določa zakon, ki ureja plačilne storitve in sisteme,
- spori s področja storitev borznega posredovanja, vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev ali gospodarjenja s finančnimi instrumenti, kot jih določa zakon, ki ureja trg finančnih instrumentov in zakon, ki ureja investicijske sklade in družbe za upravljanje.

Kot podlago za reševanje sporov ZBS uporablja zakone in predpise, ki urejajo področja iz prejšnjega odstavka, ter drugo relevantno zakonodajo.

ZBS rešuje spore za ponudnike, ki so na seznamu, objavljenem na spletni strani ZBS.

2. člen

Opredelitev izrazov

Izrazi, uporabljeni v teh Pravilih, imajo enak pomen, kot so opredeljeni z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.

3. člen

Imenovanje oseb, ki vodijo postopek

Združenje bank Slovenije imenuje osebo, ki vodi postopek IRPS med potrošniki in ponudniki (v nadaljevanju: posrednik v sporu), in njenega namestnika za primere, če posrednik v sporu v posameznem primeru zaradi okoliščin, ki vzbujajo dvom o njegovi nepristranskosti, ali drugih okoliščin ne želi ali ne more sodelovati pri postopku IRPS.

Posrednik v sporu mora imeti poleg izpolnjevanja pogojev, ki jih določa zakon, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, opravljen državni pravniški izpit in mora biti strokovno neodvisen strokovnjak s širokim teoretičnim in praktičnim znanjem ter delovnimi izkušnjami s področja bančnega in finančnega poslovanja ter prava. Enako velja tudi za njegovega namestnika.

Pred imenovanjem posrednika v sporu in njegovega namestnika posreduje ZBS predlog za imenovanje v mnenje potrošniškim organizacijam, ki so vpisane v register potrošniških organizacij pri pristojnem ministrstvu.

Posrednik v sporu in namestnik sta imenovana za obdobje štirih let in pri svojem izvajanju nista vezana na navodila strank ali njihovih pooblaščenecv.

Strokovno podporo posredniku v sporu, zlasti s področja pravil procesov in tehnološke podpore v zvezi s storitvijo, ki je predmet spornega razmerja, zagotovi ZBS.

Če katerakoli od strank v postopku predlaga imenovanje izvedenca, je dolžna sama nositi stroške, ki v zvezi s tem nastanejo.

4. člen

Razrešitev posrednika v sporu

Združenje bank Slovenije lahko razreši posrednika v sporu ali njegovega namestnika, če stori kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti, ali če posrednik v sporu zaradi zdravstvenih ali drugih razlogov ne more ali ne želi več opravljati te funkcije ali zaradi drugih utemeljenih razlogov..

5. člen

Financiranje IRPS

V letnem finančnem načrtu ZBS je treba zagotoviti ločena in namenska sredstva za izvajanje IRPS.

Tehnične in materialne pogoje za izvajanje IRPS zagotavlja ZBS.

ZBS sklene s posrednikom v sporu in njegovim namestnikom pogodbo, pri čemer način in višina njenega plačila nista odvisna od izida postopka.

6 . člen

Vložitev pobude

Potrošnik, ki ni zadovoljen z odločitvijo ponudnika, ki jo je ta izdal v internem pritožbenem postopku, v skladu z določili zakonodaje, ki predpisuje interni postopek, lahko v roku največ 13 mesecev od vložitve pritožbe pri ponudniku, vloži pobudo za začetek postopka zoper odločitev ponudnika. Enako velja tudi v primeru, če potrošnik v 30 dneh ni prejel odločitve ponudnika, ki bi jo ta moral izdati v internem pritožbenem postopku.

Vložitev pobude ne posega v pravico potrošnika, da kadar koli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper ponudnika zaradi rešitve spora.

7. člen

Vsebina pobude za začetek postopka

Pisna pobuda za začetek postopka mora vsebovati:

- osebno ime;
- naslov prebivališča;
- elektronski naslov;
- podatke o ponudniku;
- dokazila, da je predhodno vložil pritožbo pri ponudniku, in morebiten odgovor ponudnika;
- izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS;
- dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami ponudnika;
- predloge dokazov, na katere opira pobudo.

Potrošnik lahko že v pobudi navede morebitne razloge za izločitev posrednika v sporu.

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, SI 1000 Ljubljana,

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

Pobuda mora biti vložena v slovenskem jeziku.

8. člen

Postopek po prejemu pobude

Po prejemu pobude za začetek postopka izvajalec IRPS oz. posrednik v sporu preveri, ali pobuda vsebuje vse sestavine in potrošnika po potrebi pozove, da jo dopolni v roku 15 dni od prejema poziva.

Če potrošnik kljub pozivu pobude za začetek postopka ustrezno ne dopolni, se šteje, da je pobudo umaknil.

9. člen

Razlogi za zavrnitev pobude

Pobuda za začetek postopka se zavrne, če:

- o zadevi že teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS;
- je upravni ali sodni organ ali drug izvajalec IRPS že odločil o istem zahtevku,
- potrošnik predhodno ni uveljavljal pritožbe neposredno pri ponudniku, zoper katerega je sprožil spor pri izvajalcu IRPS,
- je pobuda neresna ali pomeni očitno zlorabo postopka,
- potrošnik pri izvajalcu IRPS ni vložil pobude za začetek postopka v roku 13 mesecev od vložitve pritožbe pri ponudniku,
- je pobuda preveč kompleksna in zahtevna za reševanje pri izvajalcu IRPS, kar bi lahko ogrozilo učinkovito delovanje izvajalca IRPS.

Če posrednik v sporu odloči, da zavrne pobudo potrošnika za začetek postopka, potrošniku in ponudniku v treh tednih po prejemu potrošnikove pobude za začetek postopka pošlje pisno obrazložitev o zavrnitvi pobude.

10. člen

Vročitev pobude ponudniku

Izvajalec IRPS v osmih dneh od prejema popolne pobude za začetek postopka obvesti ponudnika o vloženi pobudi in ga pozove, da se v osmih dneh izreče o pobudi in dokazih, ki jih je predlagal potrošnik.

Izvajalec IRPS v sporu v osmih dneh od prejema odgovora ponudnika obvesti potrošnika in ponudnika o nadaljnjem poteku in trajanju postopka.

11. člen

Izmenjava informacij

Izvajalec IRPS omogoči izmenjavo informacij med njim, potrošnikom in ponudnikom po navadni ali elektronski pošti v skladu z izbiro potrošnika ali ponudnika.

12. člen

Postopek obravnavanja

Postopek po teh Pravilih je kombiniran, in sicer se uporablja svetovalno-posredovalni postopek.

Pobudo je potrebno obravnavati hitro in postopek zaključiti v roku, ki ne sme biti daljši od 90 dni. V vsakem delu postopka je potrebno raziskovati in ugotavljati dejstva in dokaze, pomembne za reševanje spora. Če je spor zahtevnejši, lahko posrednik v sporu podaljša rok in o tem obvesti obe stranki.

Ves čas postopka si je potrebno prizadevati za doseg sporazuma o rešitvi spora med potrošnikom in ponudnikom.

Posrednik v sporu lahko kadar koli zaprosi za dodatna pojasnila ali dokumentacijo od strank, če presodi, da je to potrebno za razjasnitev dejanskih razmer.

Če ta Pravila ne določajo drugače, se za postopek IRPS pri ZBS smiselno uporabljajo določbe zakona, ki ureja mediacijo v civilnih in gospodarskih zadevah, in zakona, ki ureja pravdni postopek.

Postopek se vodi v slovenskem jeziku. Potrošnik, ki ne razume slovenskega jezika, si mora na svoje stroške priskrbeti tolmača.

13. člen

Narok

Posrednik v sporu obravnava sporno zadevo praviloma na naroku, na katerega povabi obe stranki. Narok se opravi tudi v primeru, če se ga pravilno vabljeni stranka ne udeleži.

Na narok se lahko vabi tudi druge osebe, ki bi lahko prispevale k razjasnitvi okoliščin primera.

Posrednik v sporu lahko v okviru naroka komunicira tudi z vsako stranko posebej.

14. člen

Konec postopka

Posrednik v sporu si tekom postopka prizadeva doseči sporazum o rešitvi spora med potrošnikom in ponudnikom.

Če sporazum ni dosežen, izda posrednik v sporu pisno obrazloženo nezavezujoče mnenje o spornem razmerju, ki se vroči samo strankama postopka.

Šteje se, da je postopek končan:

- ko je potrošnik umaknil pobudo za začetek postopka, ali
- z dnem sklenitve sporazuma, ali
- ko je potrošnik seznanjen z mnenjem iz drugega odstavka tega člena.

15. člen

Stroški postopka

Potrošnik in ponudnik krijeta vsak svoje stroške postopka.

16. člen

Neodvisnost, nepristranskost in javnost

Posrednik v sporu je pri svojem delu neodvisen, nepristranski ter samostojen in mora izpolnjevati pogoje Kodeksa etičnih standardov, ki ga sprejme ZBS.

ZBS objavi povzetke mnenj iz 14. člena teh Pravil, ki jih pripravi posrednik v sporu, na spletni strani ZBS, pri čemer mora biti zagotovljena anonimnost potrošnikov in ponudnikov.

ZBS vsako leto do 31. januarja na spletni strani objavi poročilo o delovanju IRPS za preteklo leto, in sicer z vsebino, kot jo zahteva zakon, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.

17. člen

Zaupnost podatkov

Vse listine in podatki, ki izvirajo iz postopka ali so z njim povezani, so zaupni, razen če so se stranke sporazumele drugače ali če njihovo razkritje zahteva zakon.

V postopku se zagotavlja varstvo osebnih podatkov v skladu z zakonom in predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov in poslovno skrivnost.

18. člen

Prehodne določbe

Z dnem začetka veljavnosti teh Pravil prenehata veljati Akt o ustanovitvi in delu Poravnalnega sveta pri ZBS za zunajsodno reševanje sporov in poslovnik, izdan na njegovi podlagi.

Postopki, ki so se že začeli, se dokončajo po postopku iz Akta o ustanovitvi in delu Poravnalnega sveta pri ZBS za zunajsodno reševanje sporov.

19. člen

Veljavnost pravil

Ta pravila pričnejo veljati 14. maja 2016.


Dr. France Arhar
Direktor

KODEKS ETIČNIH STANDARDOV ZDRUŽENJA BANK SLOVENIJE ZA VODENJE POSTOPKA IRPS

Pošteno živeti, drugega ne prizadeti, vsem pa dati to, kar jim pripada, so osnovna načela pravičnosti.

(Honeste vivere, alterum non laedere, suum cuique tribuere, iuris praecepta sunt.)

S tem kodeksom se določajo ukrepi za krepitev ugleda in integritete Združenja bank Slovenije – GIZ, Ljubljana kot izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: IRPS) in posrednika v sporu ter njegovega namestnika, ki vodi postopek IRPS, način izbire posrednika v sporu in pravila v zvezi s preprečevanjem navzkrižja interesov. Kodeks etičnih standardov Združenja bank Slovenije je del Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije.

1. UKREPI ZA KREPITEV UGLEDA IN INTEGRITETE ZDRUŽENJA BANK SLOVENIJE – GIZ, LJUBLJANA KOT IZVAJALCA IRPS IN POSREDNIKA V SPORU

1.1 Splošno

Združenje bank Slovenije je gospodarsko interesno združenje z dolgoletno tradicijo, ki so ga ustanovile članice med drugim tudi za uveljavljanje dobrih poslovnih običajev ter krepitev poslovne etike. V okviru Združenja bank Slovenije je že od leta 2004 organizirano izvensodno reševanje potrošniških sporov.

Združenje bank Slovenije imenuje za posrednika v sporu in njegovega namestnika osebo, ki uživa ugled v družbi, je vredna zaupanja, ima ustrezne lastnosti za vodenje postopka s profesionalno skrbnostjo in z najvišjimi etičnimi standardi ter skrbi za preprečevanja nasprotja interesov.

Šteje se, da posrednik v sporu nima ugleda, če:

1. je bil pravnomočno obsojen zaradi kaznivega dejanja in obsodba še ni bila izbrisana; ali
2. je zoper njega vložena pravnomočna obtožnica zaradi kaznivega dejanja, ki se preganja po uradni dolžnosti in za katera se lahko izreče kazen zapora eno leto ali več.

Vse, kar se v tem kodeksu nanaša na posrednika v sporu, velja tudi za njegovega namestnika.

1.2 Zaupnost

Posrednik v sporu oziroma njegov namestnik je dolžan ohraniti kot zaupno vse, kar izve med postopkom ali v zvezi z njim, vključno z dejstvom, da se postopek bo ali se že izvaja, razen obveščanja oseb, ki morajo biti obveščene v skladu s pravili postopka.

Pred sodiščem ali drugim organom ne sme pričati o dejstvih, ki jih je izvedel v postopku IRPS ali dejstvih, ki so z njim povezana, razen v primerih, ko tako določa zakon ali če to dovolijo vsi udeleženci postopka.

2. POGOJI IN NAČIN IZBIRE POSREDNIKA V SPORU

2.1 Pogoji izbire

Posrednik v sporu mora imeti poleg izpolnjevanja pogojev, ki jih določa zakon, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, opravljen državni pravniški izpit in mora biti strokovno neodvisen strokovnjak s širokim teoretičnim in praktičnim znanjem ter delovnimi izkušnjami s področja bančnega in finančnega poslovanja ter prava. Enako velja tudi za njegovega namestnika.

2.2 Način izbire

Posrednika v sporu in njegovega namestnika imenuje Združenje bank Slovenije.

Pred imenovanjem posrednika v sporu in njegovega namestnika posreduje ZBS predlog za imenovanje v mnenje potrošniškim organizacijam, ki so vpisane v register potrošniških organizacij pri pristojnem ministrstvu.

2.3 Izobraževanje

Združenje bank Slovenije omogoča posredniku v sporu in njegovemu namestniku udeležbo na vseh seminarjih in drugih izobraževalnih oblikah, ki jih organizira Izobraževalni center Združenja.

3. PRAVILA V ZVEZI S PREPREČEVANJEM NAVZKRIŽJA INTERESOV POSREDNIKA V SPORU

3.1 Neodvisnost in nepristranskost

Posrednik v sporu mora ves čas postopka ravnati popolnoma nevtralnoma, neodvisno in nepristransko v odnosu do strank in do izida postopka. V postopku si mora prizadevati, da stranke obravnava enakopravno.

Neodvisnost posrednika v sporu oziroma njegovega namestnika se zagotavlja s tem, da:

- sta imenovana za obdobje štirih let,
- ne smeta biti razrešena brez utemeljenega razloga,
- nista vezana na navodila strank ali njunih pooblaščenecv ali Združenja bank Slovenije,
- njuno plačilo ni odvisno od izida posameznega postopka.

Če obstajajo kakršnekoli okoliščine, ki lahko ali za katere se zdi, da bi lahko vplivale na njegovo neodvisnost ali povzročile navzkrižje interesov, mora posrednik v sporu, preden začne postopek ali ga nadaljuje, takšne okoliščine razkriti strankam in Združenju bank Slovenije ter predlagati svojo izločitev.

Navzkrižje interesov pomeni okoliščino, v kateri lahko finančni ali drugi osebni nagibi škodljivo vplivajo na strokovno presojo (na primer sorodstvo, poslovna povezanost, če je sam v sporu z udeležencem postopka in podobno).

V zgoraj opisanih primerih lahko posrednik v sporu začne ali nadaljuje postopek samo, če je prepričan, da ga bo lahko izvedel povsem neodvisno in nevtralnoma ter da bo zagotovil popolno nepristranskost, stranke pa s tem izrecno pisno soglašajo.

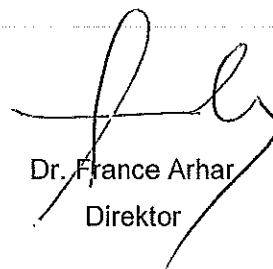
3.2 Drugi ukrepi za zagotovitev odgovornosti do strank

Posrednik v sporu mora v postopku zagotoviti strankam razumevanje narave postopka, pravil postopka in svoje vloge v postopku.

Pri vodenju postopka si mora posrednik prizadevati za čim hitrejši potek postopka in skrbeti za strokovnost ves čas postopka.

Posrednik v sporu si mora ves čas postopka prizadevati za doseg sporazuma o rešitvi spora med potrošnikom in ponudnikom.

Ljubljana, 14.5.2016



Dr. France Arhar
Direktor



**Ministrstvo za gospodarski
razvoj in tehnologijo**
Mag. Dušan Pšeničnik, generalni direktor
Kotnikova 28
1000 Ljubljana

Zadeva: Vloga za vpis v register izvajalcev IRPS

Spoštovani mag. Dušan Pšeničnik,

s tem dopisom podajamo vlogo za vpis Zdrúženja bank Slovenije – GIZ, Ljubljana v register izvajalcev IRPS.

Glede na 35. člen Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov podajamo naslednje podatke in informacije:

- firma, poslovni in elektronski naslov: Zdrúženje bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, izvajalec.irps@zbs-giz.si,
- informacija o organiziranosti izvajalca IRPS, imena in priimki oseb, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS, način njihovega imenovanja in trajanje njihovega mandata: pri izvajalcu je za vodenje postopka zadolžen »posrednik v sporu«, ki ima za primere izločitve ali daljše odsotnosti in podobno namestnika. Posrednik v sporu vodi postopek kot posameznik, v okviru izvajalca ima ločen namenski proračun, njega in njegovega namestnika imenuje izvajalec (direktor Zdrúženja) za dobo 4 let, pred imenovanjem pa zaprosi za mnenje potrošniške organizacije. Postopek je kombiniran, in sicer se uporablja svetovalno-posredovalni postopek. Posrednik v sporu bo g. Franc Testen, njegov namestnik pa g. Janez Srebot. Posrednik in namestnik ne smeta biti razrešena brez utemeljenega razloga, nista vezana na navodila strank ali njunih pooblaščenecv ali Zdrúženja bank Slovenije, njuno plačilo ni odvisno od izida posameznega postopka (točka 3.1. priloženega kodeksa).
- izjava, da osebe, ki vodijo ali sodelujejo v postopkih IRPS, izpolnjujejo pogoje iz 27. in 28. člena tega zakona: Izjavljamo, da obe navedeni osebi izpolnjujeta pogoje iz 27. in 28. člena ZIsRPS.
- mreže izvajalcev izvensodnega reševanja čezmejnih potrošniških sporov, ki delujejo v Evropski uniji in v katerih sodeluje: izvajalec zaenkrat ne sodeluje v nobeni mreži.

V prilogi vloge Vam pošiljamo Pravila postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov in Kodeks etičnih standardov Zdrúženja bank Slovenije za vodenje postopka IRPS. Prav tako dodajamo dokazila o izobrazbi za posrednika v sporu in njegovega namestnika.

Ker morajo naše članice (banke in hranilnice) zaradi zahtev zakonodaje pravočasno spremeniti splošne pogoje in ker je za banke in hranilnice sodelovanje v postopku IRPS



obvezno, Vas vljudno prosim za čim prejšnjo registracijo, za kar se Vam vnaprej iskreno zahvaljujem.

S spoštovanjem,


dr. France Arhar
Direktor

Priloga: 6x