

# **PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV**

**Verzija: 3.0**

**Velja od: 08. julij 2019**

## I. SPLOŠNE DOLOČBE

### 1. člen

Delavska hranilnica d.d. Ljubljana (v nadaljevanju: hranilnica) je na podlagi 318. člena Zakona o bančništvu (Ur. l. RS št. 25/2015, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju: ZBan-2), 218. člena Zakona o plačilni storitvah in sistemih (Ur. l. RS, št. 58/09, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju: ZPlaSS), 93. člena Zakona o potrošniških kreditih (Ur. l. RS, št. 77/16, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju: ZPotK-2) in ob upoštevanju določb Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Ur. l. RS, št. 81/15, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju: ZISRPS) sprejela ta pravilnik, s katerim ureja postopek za vložitev in interno reševanje reklamacij in pritožb strank, določa roke za pošiljanje odgovora na reklamacije in pritožbe ter možnost nadaljevanja reševanja pritožb potrošnikov pred izbranim izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

### 2. člen

Za namene tega pravilnika imajo uporabljeni izrazi naslednji pomen:

**Stranka** je fizična ali pravna oseba, ki je v poslovnem razmerju s hranilnico oziroma je v hranilnici naročila ali opravila določeno storitev.

**Reklamacija** je zahteva stranke za odpravo napake pri izvajanju plačilne transakcije ali druge opravljene storitve.

**Pritožba** je izraz nezadovoljstva, zaradi katerega stranka ugovarja ravnanju hranilnice v zvezi z izvajanjem pogodb, storitev in poslov med hranilnico in stranko. S pritožbo stranka zahteva odpravo v pritožbi zatrjevanih nepravilnosti in vzpostavitev pravilnega stanja, lahko pa tudi povrnitev neposredno ali posredno nastale škode.

**Odškodninski zahtevek** je vrsta pritožbe, v kateri stranka zahteva, naj ji hranilnica povrne škodo, ki je neposredno ali posredno nastala zaradi poslovanja hranilnice oziroma ker je hranilnica opustila dolžnostno upravičenje ali je napačno izvedla določeno storitev.

**Poslovna skrivnost** so vsi podatki, dokumenti in informacije, ki so posebnega pomena za hranilnico in za katere je očitno, da bi nastala občutna škoda, če bi zanje izvedela nepooblaščen oseba, oziroma bi to lahko poslabšalo konkurenčni položaj hranilnice.

**Pobuda za začetek postopka** je vloga, ki izraža nezadovoljstvo potrošnika, in se vložijo po prejemu interne odločitve v primeru, ko potrošnik z odločitvijo hranilnice v internem pritožbenem postopku hranilnice ni zadovoljen, ali ko potrošnik ne prejme odgovora na pritožbo v določenem roku.

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

**Izvajalec IRPS** je neodvisni izvajalec postopkov izvensodnega reševanja sporov med stranko in hranilnico.

### 3. člen

Z internim pritožbenim postopkom hranilnica določa način reševanja reklamacij in pritožb strank.

Interni pritožbeni postopek poteka po načelih:

- zakonitosti;
- prostovoljnosti;
- enakopravne obravnave vsake stranke;
- hitrega in učinkovitega reševanje pritožb.

Pri obravnavi vsake pritožbe si hranilnica prizadeva doseči sporazumno rešitev pritožbe s stranko.

## II. REKLAMACIJE

### 4. člen

Reklamacijo lahko stranka vloži pisno preko elektronske pošte na naslov [pp@delavska-hranilnica.si](mailto:pp@delavska-hranilnica.si), preko spletne banke DH-Osebni ali DH-Poslovni, po faksu na številko 01 300 02 20 ali po pošti na naslov Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Miklošičeva 5, 1000 Ljubljana.

Reklamacijo lahko stranka vloži tudi ustno preko telefona ali v poslovni enoti hranilnice, pri čemer zaposleni sestavi zapisnik o reklamaciji.

### 5. člen

Reklamacija mora vsebovati najmanj naslednje podatke:

- podatke o stranki, ki vlaga reklamacijo,
- navedba storitve, ki se reklamira,
- navedbo dejstev in dokazov zaradi katerih sproža reklamacijo,
- zahtevek stranke.

Če reklamacija ne vsebuje vseh navedenih podatkov, jo mora stranka dopolniti v roku 8 dni od prejema poziva hranilnice.

### 6. člen

Za reševanje reklamacije je pristojen vodja organizacijske enote, kjer se je reklamirana storitev opravljala, oziroma od njega pooblaščen oseba.

Hranilnica mora obravnavati reklamacijo in stranki posredovati pisni odgovor v roku 8 dni po prejemu reklamacije.

V primeru, da je ugotovljena očitna nepravilnost, jo hranilnica odpravi v roku 8 dni in o tem obvesti stranko.

## III. PRITOŽBE

### 7. člen

Pritožbo lahko stranka vloži pisno preko elektronske pošte na naslov [pritozbe@delavska-hranilnica.si](mailto:pritozbe@delavska-hranilnica.si), preko spletne banke DH-Osebni ali DH-Poslovni, po faksu na številko 01 300 02 20 ali po pošti na naslov Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Reševanje pritožb, Miklošičeva 5, 1000 Ljubljana.

Pritožbo lahko stranka vloži tudi ustno v poslovni enoti ali poslovalnici hranilnice, pri čemer zaposleni sestavi zapisnik o reklamaciji, ki ga mora stranka podpisati. Če stranka zapisnika ne želi podpisati, se šteje, da pritožbe ne želi vložiti.

### 8. člen

Stranka lahko vloži pritožbe, če:

- ni zadovoljna z odgovorom na reklamacijo,
- ni prejela odgovora na reklamacijo v 15 dneh,
- ni zadovoljna z vedenjem ali ravnanjem delavca hranilnice,
- ni zadovoljna s storitvami in politiki hranilnice.

### 9. člen

Pritožba mora vsebovati najmanj naslednje podatke:

- podatke o stranki, ki vlaga pritožbo,
- navedba reklamacije, dejanja zaposlenega, storitve ali politike, zoper katere se vlaga pritožba,
- navedbo dejstev in dokazov, na podlagi katerih vlaga pritožbo,
- zahtevek stranke,
- podpis stranke.

V primeru, da pritožba ne vsebuje vseh nujnih sestavin, hranilnica v roku 8 dni po prejemu pritožbe pozove stranko, da pritožbo dopolni.

Stranka je dolžna pritožbo dopolniti v roku 8 dni od prejema poziva za dopolnitev. V nasprotnem primeru se šteje, da je stranka pritožbo umaknila.

### 10. člen

Za obravnavanje pritožb je odgovorna Komisija za reševanje pritožb Delavske hranilnice d.d. Ljubljana (v nadaljevanju: Komisija).

Komisijo imenuje uprava hranilnice izmed delavcev višjega vodstva hranilnice in delavcev sektorja za pravne zadeve in skladnost poslovanja.

### 11. člen

Po prejemu popolne pritožbe stranke Komisija izvede postopek obravnavanja in odločanja o pritožbi.

Če je pritožba nejasna ali nerazumljiva, Komisija stranko pisno zaprosi za dodatna pojasnila, katera mora stranka posredovati v roku 8 dni.

Če stranka ne posreduje dodatnih pojasnil, Komisija pritožbo zavrže in o tem pisno obvesti stranko.

### 12. člen

Po zaključku postopka Komisija stranki sporoči svojo odločitev o pritožbi v pisni obliki, s priporočeno pošto pošiljko, najkasneje v roku 15 dni po prejemu popolne pritožbe oziroma po prejemu dodatnih pojasnil stranke.

V obrazložitvi odločbe mora biti naveden tudi pravni pouk, v katerem se stranko pouči o možnosti vložitve pritožbe zoper odločitev Komisije pri Izvajalcu IRPS, pri čemer se mora stranki sporočiti naziv in naslov Izvajalca IRPS ter rok za vložitev pritožbe.

## IV. IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

### 13. člen

Hranilnica zagotavlja postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki pred neodvisnim Izvajalcem IRPS.

Kot pristojnega Izvajalca IRPS hranilnica priznava Združenje bank Slovenije - GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefonska številka: +386 (0)1 24 29 700, elektronski naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), spletna stran: [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si) (v nadaljevanju: ZBS).

Hranilnica si pridružuje pravico spremeniti Izvajalca IRPS. Vsakokrat priznani Izvajalec IRPS je objavljen na spletnih straneh hranilnice.

**14. člen**

Stranka, ki je potrošnik, lahko vloži pobudo za začetek postopka zoper odločitev banke pri ZBS v primeru, ko:

- se ne strinja z odločitvijo Komisije o pritožbi v internem pritožbenem postopku hranilnice,
- v 30 dneh ni prejela odgovora hranilnice oziroma Komisije.

Pobuda za začetek postopka IRPS se lahko vloži z izpolnitvijo obrazca dostopnega na spletni strani ZBS (<http://www.zbs-giz.si/zdruzenje-bank.asp?StructureId=1279>), pisno po pošti, po telefaksu ali osebno na sedežu ZBS.

Pobudo lahko potrošnik vloži najkasneje 12 mesecev od prejema odločbe Komisije ali po preteku 30 dni od vložitve popolne pritožbe pri hranilnici.

Vložitev pobude ne posega v pravico potrošnika, da kadarkoli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper hranilnico zaradi rešitve spora.

**15. člen**

Postopek IRPS izvaja organ pri Izvajalcu IRPS v skladu z akti Izvajalca IRPS in zakonskimi določbami. Ustanovitveni akt in postopki IRPS so objavljeni na spletni strani Izvajalca IRPS.

Odločitev Izvajalca IRPS za hranilnico ni zavezujoča.

**V. SEZNANITEV STRANK O IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV****16. člen**

Hranilnica stranko seznanila s postopkom IRPS ob sklenitvi poslovnega razmerja.

Šteje se, da je hranilnica stranko seznanila s postopkom IRPS, če:

- sta postopek IRPS in Izvajalec IRPS opredeljena v Splošnih pogojih hranilnice,
- je obvestilo o postopku in izvajalcu IRPS objavljeno v prostorih poslovnih enot hranilnice,
- je ta pravilnik objavljen na spletni strani hranilnice.

Hranilnica o spremembah tega pravilnika obvesti stranke na svoji spletni [www.delavska-hranilnica.si](http://www.delavska-hranilnica.si) in v prostorih poslovnih enot in poslovalnic hranilnice.

**VI. KONČNE DOLOČBE****17. člen**

Ta pravilnik začne veljati dne 8. 7. 2019.

S veljavnostjo tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o internem pritožbenem postopku In izvensodnem reševanju sporov z dne 21. 1. 2017.

Uprava je pravilnik sprejela na svoji seji, ki je potekala dne 2. 7. 2019.

Jasna Mesić,  
članica uprave

Renato Založnik,  
predsednik uprave