

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

**Verzija: 4.0**

**Velja od: 16. 11. 2020**

## **I. UVODNE DOLOČBE**

### **1. člen**

Delavska hranilnica d.d. Ljubljana (v nadaljevanju: hranilnica) na podlagi 318. člena Zakona o bančništvu (Ur. l. RS št. 25/2015, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju: ZBan-2), 285. in 286. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 7/18 s spremembami; ZPlaSSIED), 93. člena Zakona o potrošniških kreditih (Ur. l. RS, št. 77/16, s spremembami; ZPotK-2) in ob upoštevanju določb Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Ur. l. RS, št. 81/15, s spremembami; ZIsRPS) sprejema ta pravilnik, s katerim ureja interni postopek za reševanje pritožb strank, ki so pravne osebe, nosilci dejavnosti in potrošniki ter shemo izvensodnega reševanja sporov med hranilnico in strankami, ki so potrošniki.

### **2. člen**

Interni postopek za reševanje pritožb strank se uporabi, ko se stranka ne strinja z ravnanjem hranilnice ali z ravnanjem njenih zaposlenih z zvezi izvajanjem pogodb, storitev in poslov med hranilnico in stranko, vključno, a ne omejeno na storitve v zvezi s finančnimi instrumenti, plačilnim prometom ter krediti. S pritožbo stranka zahteva odpravo v pritožbi zatrjevanih nepravilnosti in vzpostavitev pravilnega stanja, lahko pa tudi povrnitev škode.

Pri obravnavi vsake pritožbe si hranilnica prizadeva doseči sporazumno rešitev pritožbe s stranko in pri tem upošteva načela enakopravne obravnave strank, vrstnega reda obravnavanja pritožb in hitrosti postopka.

Pritožbe se obravnavajo po vrstnem redu prejema, kar 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. Pritožbe, ki se nanašajo na finančne reklamacije na področju kartičnega poslovanja, se rešujejo tudi v skladu in rokih, ki so določeni s pravili Mastercard.

## **II. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK**

### **Vložitev pritožbe**

#### **3. člen**

Stranka ima pravico ves čas trajanja pogodbenega razmerja 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 hranilnici vložiti pritožbo, s katero stranka ugovarja zoper ravnanje hranilnice v zvezi s kršitvami pogodbenega razmerja.

#### **4. člen**

Stranka lahko vloži svojo pritožbo pisno, na enega izmed naslednjih načinov:

- po elektronski pošti na naslov pritozbe@delavska-hranilnica.si,
- preko spletne banke Dh-Osebni ali Dh-Poslovni,
- po pošti na naslov Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Komisija za pritožbe, Miklošičeva 5, 1000 Ljubljana.

Hranilnica je dolžna pisno odgovoriti le na pisno predložene pritožbe.

## 5. člen

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

Obvezno mora vsebovati:

- 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;
- navedbo dokumentov in predložitev dokazov, na katere se pritožba nanaša;
- podpis stranke.

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

### 6. člen

Sistem obravnave pritožb strank je enostopenjski. Pritožbe rešuje Komisija za pritožbe, ki jo imenuje uprava hranilnice in jo sestavljajo strokovni delavci hranilnice.

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

### 7. člen

Hranilnica obravnava le pritožbe, ki so popolne in pravilno predložene. Če je pritožba stranke nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, Komisija za pritožbe stranko pozove k dopolnitvi pritožbe in ji postavi osemdnevni rok za dopolnitev pritožbe. V kolikor stranka pritožbe v tem roku ne dopolni, jo hranilnica zavrže.

Stranka ima med pritožbenim postopkom pravico, da svojo pritožbo dopolni z novimi pritožbenimi razlogi, dejstvi in dokazi, ki ta dejstva dokazujejo, in tudi pravico, da svojo že vloženo pritožbo spremeni.

Dopolnitev pritožbe oziroma vložitev spremembe pritožbe prekine tek roka za pošiljanje odgovora stranki. V tem primeru pritožbeni postopek ter s tem rok za rešitev pritožbe in pošiljanje odgovora stranki začne teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene ali spremenjene pritožbe.

### 8. člen

Hranilnica bo stranki odgovorila na pritožbo v najkrajšem možnem času, najkasneje pa v petnajstih dneh od prejema pritožbe. Če stranki odgovora v predpisanem roku ni mogoče predložiti ali kadar gre za vsebinsko zahtevnejše primere, hranilnica stranko v predvidenem roku za rešitev pritožbe obvesti o razlogih za podaljšanje roka za odgovor ter kdaj lahko pričakuje odgovor.

Odgovor stranki na pritožbo se pošlje stranki v pisni obliki preko elektronske ali priporočene pošte. Ne glede na navedeno lahko hranilnica odgovor stranki posreduje po isti poti oziroma prek istih komunikacijskih kanalov, prek katerih je stranka vložila svojo pritožbo.

### **III. IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV**

#### **9. člen**

Če se stranka, ki je potrošnik, z odločitvijo o pritožbi, izdani v internem pritožbenem postopku ne strinja ali če v 30 dneh ne prejme odgovora hranilnice na pritožbo, lahko v roku največ 13 mesecev od vložitve pritožbe pri hranilnici, vloži pobudo za začetek izvensodnega reševanja spora.

Za izvensodno reševanje potrošniških sporov hranilnica kot pristojni organ priznava Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: ZBS), e-naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), telefon: +386 (0)1 24 29 700.

#### **10. člen**

Potrošnik lahko vloži pisno pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: postopek IRPS) pri ZBS preko obrazca na spletni strani ZBS [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si), ali 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](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si).

Postopek IRPS pri ZBS vodi posameznik, to je posrednik v sporu, ki ima tudi namestnika. Postopek IRPS je kombiniran posredovalno - predlagalni postopek, kjer si posrednik v sporu prizadeva doseči sporazum o rešitvi spora, če pa sporazum ni dosežen, posrednik v sporu izda pisno nezavezujoče obrazloženo mnenje o spornem razmerju. Postopek urejajo Pravila postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije, ki so objavljena na spletni strani ZBS na naslovu: [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si).

#### **11. člen**

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

### **IV. SEZNANITEV STRANK S PRITOŽBENIM POSTOPKOM IN S SHEMO IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV**

#### **12. člen**

Hranilnica stranko seznanj s pritožbenim postopkom in shemo izvensodnega reševanja sporov. Šteje se, da je stranka s slednjim seznanjena, če je ta pravilnik dostopen na vidnem mestu v vseh prostorih, kjer hranilnica posluje s strankami ter objavljen na spletni strani hranilnice na naslovu: [www.delavska-hranilnica.si](http://www.delavska-hranilnica.si).

### **V. KONČNE DOLOČBE**

#### **13. člen**

##### **Stroški postopka**

Vsaka stranka pritožbenega postopka sama nosi stroške, ki so ji nastali zaradi pritožbenega postopka. Hranilnica 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 IRPS krije vsaka stranka svoje stroške postopka, skladno z določili Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije.

## **Varovanje zaupnih podatkov**

### **14. člen**

Vsebina pritožbe in vsi podatki, ki se nanašajo na potek pritožbenega postopka, vključno z odgovorom na pritožbo, predstavljajo poslovno skrivnost, pri čemer je stranka v primeru kršitve le-te odškodninsko odgovorna hranilnici.

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

## **Sprememba pravilnika**

### **15. člen**

O spremembi tega pravilnika hranilnica obvesti stranke z objavo na spletni strani hranilnice na naslovu: [www.delavska-hranilnica.si](http://www.delavska-hranilnica.si) ter z objavo na vidnem in dostopnem mestu v vseh prostorih, kjer hranilnica posluje s strankami.

## **Končna določba**

### **16. člen**

Ta pravilnik začne veljati dne 16. 11. 2020.

S veljavnostjo tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o internem pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov z dne 8. 7. 2019.

Delavska hranilnica d.d. Ljubljana

Jasna Mesić  
članica uprave

Renato Založnik  
predsednik uprave