

Gorenjska banka d.d., Kranj, Bleiweisova cesta 1, 4000 Kranj na podlagi 350. člena Zakona o bančništvu (Uradni list RS, št. 92/21 in 123/21 – ZBNIP (ZBan-3)), 285. in 286. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 7/18, 9/18 – popr. in 102/20 (ZPlaSSIED)) sprejema

Pravilnik

o internem pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov

1. Uvodne določbe

S Pravilnikom o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov (v nadaljevanju: Pravilnik) Gorenjska banka d.d., Kranj (v nadaljevanju: Banka) ureja interni postopek reševanja pritožb, določa roke za odgovor na pritožbo in shemo izvensodnega reševanja sporov med banko in pritožnikom ter vsebuje informacije o možnostih nadaljnjega reševanja pritožb pritožnikov pred izbranimi izvajalci izvensodnega reševanja sporov.

Banka interni pritožbeni postopek izvede:

- > **na prvi stopnji**, ko pritožnik izrazi nezadovoljstvo s produkti ali storitvami, ki jih nudi banka, ali nezadovoljstvo z zunanji učinki, ki so povezani z njenim poslovanjem;
- > **na drugi stopnji**, če pritožnik ni zadovoljen z odgovor na pritožbo in vložijo ugovor na odgovor na pritožbo ali odgovora na pritožbo ne prejme v predvidenem roku.

Pritožnik lahko začne postopek izvensodnega reševanja sporov pri Združenju bank Slovenije – GIZ ali Evropskem centru za reševanje sporov (ECDR), če se ne strinja z odločitvijo banke, sprejete v internem pritožbenem postopku na drugi stopnji ter v primeru, če pritožnik v internem pritožbenem postopku ne prejme odločitve banke, ki bi jo ta morala izdati v internem pritožbenem postopku.

Če se pritožba nanaša na področje varstva osebnih podatkov se v internem pritožbenem postopku upoštevajo tudi določbe Zakona o varstvu osebnih podatkov in Uredbe.

2. Opredelitev pojmov

Izrazi uporabljeni v tem Pravilniku imajo naslednji pomen:

Pritožnik je fizična ali pravna oseba:

- > ki v banki koristi vsaj en produkt oziroma storitev ali je banki naročila določeno storitev ali je banka zanjo to opravila in
- > ki je pri banki vložila pritožbo in
- > za katero se domneva, da je upravičena do obravnave pritožbe v okviru banke.

Pritožba je izraz nezadovoljstva, zaradi katerega stranka ugovarja ravnanju banke v zvezi z izvajanjem pogodb, storitev in poslov med banko in pritožnikom. S pritožbo pritožnik zahteva odpravo v pritožbi zatrjevanih nepravilnosti in vzpostavitev pravilnega stanja, lahko pa tudi povrnitev neposredno ali posredno nastale škode. Pritožba ni poizvedba, ki je standardno ali splošno vprašanje, povezano z določenim produktom ali storitvijo in je lahko rešeno ob prvem stiku z banko.

Enota za pritožbe je centralizirana organizacijska enota banke, ki obravnava pritožbe pritožnikov na prvi stopnji.

Komisija za pritožbe je kolektivni organ banke, ki obravnava ugovore pritožnikov zoper odločitve Enote za pritožbe na prvi stopnji, posebne pritožbe in odškodninske zahtevke višjih vrednosti.

Posebne pritožbe so pritožbe naslovljene na upravo banke, pritožbe brez konkretnega naslovnika ali pritožbe, ki jih na banko naslovijo različne zunanje institucije in državni organi.

Odškodninski zahtevek je vrsta pritožbe, v kateri stranka zahteva, naj ji banka povrne škodo, ki ji je domnevno neposredno ali posredno nastala zaradi poslovanja banke, ali ker banka ni, ali je napačno izvedla določeno storitev.

Pritožba na varovanje zaupnih in osebnih podatkov je vrsta pritožbe pri kateri je izražen sum nepooblaščenih obdelave podatkov.

Poslovno skrivnost predstavljajo vse informacije, za katere je očitno, da bi lahko nastala občutna škoda za banko, pritožnika in zaposlene, če bi zanje izvedela nepooblaščen oseba.

3. Interni pritožbeni postopek

3.1 Načela internega pritožbenega postopka

Interni pritožbeni postopek poteka po načelih:

- > enakopravne obravnave pritožnikov;
- > vrstnega reda obravnavanja pritožb;
- > hitrega in učinkovitega reševanja pritožb.

Banka pritožbe obravnava po časovnem vrstnem redu prejema, kar pomeni da se časovno prej prejeta pritožba obravnava pred kasneje prejeto. Ob prejemu pritožbe banka vsako pritožbo označi z datumom njenega prejema.

Banka pritožbe rešuje hitro in učinkovito ter v skladu z veljavno zakonodajo, vsakokrat veljavnimi splošnimi pogoji poslovanja, pogodbeno dokumentacijo ter dobrimi poslovnimi običaji.

3.2 Vložitev pritožbe

Pritožnik pritožbo pri Enoti za pritožbe vloži:

- > pisno – osebno v poslovni enoti banke, po pošti na poslovni naslov banke (s pripisom Enota za pritožbe), z oddajo sporočila (Zadeva: Pritožba) prek spletne banke Link oziroma mobilne banke Link m, po elektronski pošti na naslov pritozbe@gbkr.si ali prek obrazca na spletni strani banke www.gbkr.si/;
- > ustno – osebno v poslovni enoti banke, po telefonu (04/20 84 312).

Banka je dolžna pisno odgovoriti le na pisno predložene pritožbe.

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

Pritožba mora vsebovati naslednje obvezne elemente:

- > identifikacijske podatke pritožnika (ime in priimek, stalno ali začasno prebivališče stranke, njenega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca oziroma naziv in sedež pravne osebe ali nosilca dejavnosti);
- > obrazložitev pritožbenih razlogov, opis dogodka oziroma navedbo ključnih dejstev in datum dogodka;
- > navedbo dokumentov, na katere se pritožba nanaša (kopije dokumentov, če je to potrebno za presojo utemeljenosti pritožbe);
- > kontaktne podatke za pošiljanje odgovora;
- > podpis pritožnika oziroma zakonitega zastopnika ali pooblaščenca stranke, če je pritožba pisna.

Odškodninski zahtevki pritožnikov morajo biti banki predloženi v pisni obliki in morajo prav tako vsebovati vse obvezne elemente pritožbe iz predhodnega odstavka. Pisna oblika je procesna predpostavka za obravnavo odškodninskega zahtevka. Če odškodninski zahtevek ni predložen v pisni obliki ali ni popoln, ga banka vsebinsko ne obravnava in ga zavrže.

3.3 Obravnavanje in odločitev o pritožbi na prvi stopnji

Sistem obravnavanja in reševanja pritožb je dvostopenjski. Pritožbe na prvi stopnji rešuje Enota za pritožbe v sodelovanju s pooblaščenimi delavci banke.

Vse pritožbe se obravnavajo enotno. Postopek obravnave pritožbe obsega: sprejem, obravnavo in odločanje o pritožbi ter posredovanje končne odločitve v obliki odgovora na pritožbo pritožniku. V postopku reševanja pritožbe se raziščejo navedena dejstva, pregleda dokumentacija, povezana s konkretno pritožbo.

Banka obravnava le pritožbe, ki so popolne in banki pravilno predložene. Če je pritožba pritožnika nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, Enota za pritožbe pritožnika najpozneje v roku 3 dni od prejema pritožbe pozove, da jo dopolni v nadaljnjem roku 8 dni. Dopolnitev pritožbe prekine tek roka za pošiljanje odgovora pritožniku. V primeru dopolnitve pritožbe, rok za rešitev pritožbe in pošiljanje odgovora pritožniku, prične teči naslednji delovni dan, ki se šteje od dneva prejema dopolnjene pritožbe.

Če pritožnik pritožbe v postavljenem roku ne dopolni, je banka vsebinsko ne obravnava in jo zavrže.

Pritožnik 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, ki se šteje od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene ali spremenjene vloge.

Vložitev pritožbe ne posega v pravico pritožnika, da zoper banko kadarkoli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zaradi rešitve spora v zvezi s predmetom pritožbe.

Po prejemu popolne ali dopolnjene pritožbe, banka pritožnika v pisni obliki obvesti o prejemu pritožbe, poteku internega pritožbenega postopka ter okvirnem roku za prejem odgovora.

Banka mora pritožniku odgovoriti na pritožbo brez zavlačevanja v najkrajšem možnem času, a najkasneje v 8 dneh od prejema popolne pritožbe na prvi stopnji. Rok za odločanje o pritožbi začne teči naslednji delovni dan po dnevu prejema popolne pritožbe.

Če pritožniku odgovora na pritožbo v predpisanem roku ni mogoče predložiti ali kadar gre za vsebinsko zahtevnejše primere pritožb, banka pritožnika, v predvidenem roku za rešitev pritožbe, obvesti o razlogih za podaljšanje roka za odgovor ter predvidenem datumu odgovora.

Banka odgovor na pritožbo pošlje pritožniku praviloma po isti poti oziroma prek istih komunikacijskih kanalov, prek katerih je pritožnik predložil svojo pritožbo.

Odgovor (i) na odškodninski zahtevek in (ii) na posebno pritožbo je pritožniku vedno posredovan v pisni obliki. Odgovoru na pritožbo so priložena morebitna listinska dokazila, na katera je banka oprla argumentacijo za svojo odločitev.

3.4 Obravnavanje ugovorov zoper odgovor na pritožbo in odločitev o ugovoru na drugi stopnji

Pritožnik, ki ni zadovoljen z odgovorom na pritožbo s strani Enote za pritožbe ali odgovora ne prejme v predvidenem roku, lahko v roku 15 delovnih dni od prejema odgovora oziroma po poteku roka za prejem odgovora na pritožbo, vloži pisni ugovor zoper odgovor na pritožbo (v nadaljevanju: ugovor) na Komisijo za pritožbe. Ugovor mora vložiti v pisni obliki.

Ugovore obravnava pristojna tričlanska Komisija za pritožbe, ki jo sestavljajo predstavnik pravnega področja, predstavnik področja razvoja produktov in predstavnik, pristojen za področje, na katerega se pritožba nanaša.

4. Postopek izvensodnega reševanja sporov

Banka ima skladno z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS) izbrane izvajalce izvensodnega reševanja potrošniških sporov (izvajalec IRPS), in sicer:

- > Združenje bank Slovenije - GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana in
- > Evropski center za reševanje sporov (ECDR), Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana.

Če se pritožnik, ki je potrošnik (fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti) ne strinja z dokončno odločitvijo obravnave pritožbe v internem pritožbenem postopku v banki ali če banka o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 30 dneh, ima za izvensodno reševanje spora na voljo zunanjo institucijo, to je Združenje bank Slovenije – GIZ (ZBS - GIZ).

Pritožnik ima pravico dati pobudo za začetek posredovalno-predlagalnega postopka po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije - GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon: +386 1 242 97 00, s pripisom: pobuda za IRPS ali po elektronski pošti na naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si, in sicer po Pravilih postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije. Posredovalno-predlagalni postopek vodi posrednik v sporu, katerega cilj je, da se doseže sporazum med strankama. Če sporazum ni dosežen, posrednik v sporu izda nezavezujoče mnenje. Postopek je za stranko brezplačen. Več informacij je na voljo na spletnih straneh ZBS na povezavi <http://www.zbs-giz.si>.

Pritožnik, ki je pravna oseba (velja tudi za prejemnika plačil), ima pravico dati pobudo za začetek postopka mediacije na Evropski center za reševanje sporov (ECDR), po navadni pošti na naslov Tomšičeva ulica 6, SI-1000 Ljubljana, telefon: 08 20 56 590, ali po elektronski pošti na naslov: info@ecdr.si, in sicer po Pravilih ECDR o mediaciji. Postopek mediacije vodi mediator, ki aktivno pomaga strankam pri sklenitvi sporazumne rešitve spora. V mediaciji dosežen sporazum se v soglasju strank lahko zapiše v pravni obliki, ki ima moč pravnomočne sodbe. Postopek je za stranko brezplačen. Več informacij je na voljo na povezavi <http://www.ecdr.si/>.

5. Seznanitev s pritožbenim postopkom

Banka je pritožnike dolžna seznaniti z internim pritožbenim postopkom in shemo izvensodnega reševanja sporov. Šteje se, da je pritožnik seznanjen z internim pritožbenim postopkom in shemo izvensodnega reševanja sporov, če sta ta pravilnik in Pravila IRPS objavljena na spletni strani banke www.gbkr.si in/ali na vidnem in strankam dostopnem mestu v poslovnih prostorih banke.

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

6. Stroški postopka

Pritožnik in banka sama nosita stroške, ki so jima nastali zaradi ali v internem pritožbenem postopku.

V primeru, da pritožnik umakne pritožbo in/ali v primeru, ko pritožnik pritožbo vloži z namenom banki povzročiti stroške ali škodo in/ali v primeru, da pritožnik škodo povzroči naklepno ali iz malomarnosti, je banka upravičena do povračila škode in vseh stroškov, ki so ji nastali zaradi pritožbenega postopka.

V postopku, ki teče pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov, pritožnik in banka krijeta vsak svoje stroške postopka, vse skladno z določili Pravil postopka IRPS.

7. Varovanje zaupnih podatkov

Ne glede na stopnjo in status pritožbenega postopka v katerem se ta nahaja, vsebina pritožbe in vsi drugi podatki ter dokumenti, ki so na kakršenkoli način povezani s pritožbo, predstavljajo poslovno skrivnost. V primeru kršitve dolžnosti varovanja zaupnih podatkov je pritožnik odškodninsko odgovoren banki.

V primeru reševanja spora v postopku izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije in Evropskem centru za reševanje sporov lahko banka posreduje vse relevantne podatke in dokumentacijo omenjenemu izvajalcu.

8. Sprememba pravilnika

O spremembi Pravilnika in/ali Pravil postopka IRPS banka objavi obvestilo na svoji spletni strani www.gbkr.si ter na vidnem in strankam dostopnem mestu v poslovnih prostorih banke.

9. Končne določbe

Ta Pravilnik začne veljati 1.3.2025.

V Kranju, dne 1.3.2025

Gorenjska banka d.d., Kranj
Uprava banke