

BKS Bank AG, Bančna podružnica, Verovškova ulica 55a, 1000 Ljubljana, ki jo zastopata mag. Alexander Novak in Boštjan Dežman, je na podlagi 318. člena Zakona o bančništvu (Uradni list RS, št. 25/2015, s spremembami, Zban-2), Zakona o trgu finančnih instrumentov (Uradni list RS, št. 67/07, s spremembami; ZTFI) in Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015, ZIsRPS) sprejela naslednji

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

### **I. Uvodne določbe**

#### **1. člen**

S tem pravilnikom BKS Bank AG, Bančna podružnica (v nadaljevanju: banka), določa interni postopek za obravnavo pritožb ter shemo izvensodnega reševanja sporov med banko in strankami (tudi tistimi, ki so v skladu z ZTFI kategorizirane kot neprofesionalne stranke in za katere banka v skladu z ZTFI opravlja storitve v zvezi s finančnimi instrumenti po Splošnih pogojih opravljanja storitev v zvezi s finančnimi instrumenti).

#### **2. člen**

S pravilniki, sklepi vodstva banke, splošnimi pogoji poslovanja, drugimi akti banke, ki urejajo posamezna delovna področja, oziroma pogodbami se lahko obravnavanje pritožb uredi podrobneje. V primeru nasprotja med tem pravilnikom in akti iz prejšnjega stavka veljajo zadnji, razen glede roka, v katerem mora banka obravnavati pritožbo.

### **II. Interni pritožbeni postopek**

#### **Vložitev pritožbe**

#### **3. člen**

Stranka lahko vloži pritožbo zoper ravnanje banke ali njenih zaposlenih ali zoper dokument, ki ga je izdala banka. Stranka lahko vloži pritožbo tudi v primeru, če banka določenega dejanja ne opravi, pa bi ga po mnenju stranke morala opraviti.

Pritožba stranke je izraz nezadovoljstva. Stranka ga naslovi na banko v zvezi s storitvijo, ki jo je opravila banka s področja:

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

#### **4. člen**

Pritožba se lahko vloži ustno v poslovalnici banke ali po telefonu ter pisno na naslov BKS Bank AG, Bančna podružnica, Verovškova ulica 55a, 1000 Ljubljana, ali po elektronski pošti na naslov [info@bksbank.si](mailto:info@bksbank.si) ter prek elektronske banke BKS Bank Net ali po telefaksu. Če uporabnik v svoji pritožbi postavlja odškodninski zahtevek, mora biti pritožba vložena v pisni obliki z ustreznimi dokazili o nastali škodi, sicer niso izpolnjene zahteve za obravnavo pritožbe.

#### **Obravnavanje pritožbe na prvi stopnji, odločitev o pritožbi in odgovor na pritožbo**

#### **5. člen**

Interni pritožbeni postopek pri banki je dvostopenjski.

Pritožbo obravnava na prvi stopnji matična OE banke, ki vodi račun stranke oziroma opravlja zanjo bančne storitve. Za reševanje sporov v zvezi z investicijskim bančništvom na prvi stopnji je izključno pristojen Oddelek za vrednostne papirje, naslov je: BKS Bank AG, Bančna podružnica, Oddelek za vrednostne papirje, Dunajska cesta 161, 1102 Ljubljana (v nadaljevanju: prvostopenjski organ).

#### **6. člen**

Banka mora stranki odgovoriti na pritožbo takoj oziroma najpozneje v 14 dneh od dne prejema pritožbe.

Če to ne bo mogoče, mora banka stranko obvestiti o razlogih za zamudo in o novem pričakovanem terminu odgovora banke.

#### **7. člen**

Odločitev o pritožbi stranke banka pošlje stranki v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko. Odločitev o pritožbi stranke podpiše vodja enote, ki je pritožbo obravnavala.

#### **Postopek s pritožbo na drugi stopnji**

#### **8. člen**

Stranka, ki ni zadovoljna z odgovorom na pritožbo prvostopenjskega organa ali odgovora ne dobi v predvidenem roku, lahko v 8 dneh od prejema odgovora na pritožbo vloži pisno pritožbo na Komisijo za reševanje pritožb na naslov BKS Bank AG, Bančna podružnica, Komisija za reševanje pritožb, Verovškova ulica 55a, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: drugostopenjski organ).

Komisijo za reševanje pritožb imenuje vodstvo banke in jo sestavljajo strokovni delavci banke.

#### **9. člen**

Pritožba stranke mora vsebovati naslednje podatke:

- podatke o stranki, ki vlaga pritožbo (ime, priimek, naslov, EMŠO oziroma matično številko pravne osebe, elektronski naslov);
- podatek o poslovni enoti/oddelku banke, na katerega se pritožba nanaša;
- številko računa/računov, znesek itd.;
- navedbo dejanja oziroma dokumenta, zoper katerega se stranka pritožuje;
- zahtevek stranke;
- navedbo dejstev, na katerih temelji zahtevek stranke, ter dokaze za potrditev teh dejstev, če jih stranka ima;
- podpis stranke.

Če je pritožba stranke nepopolna ali nerazumljiva, lahko drugostopenjski organ najpozneje v 5 delovnih dneh od prejema pritožbe pozove stranko k ustreznim dopolnitvi pritožbe in ji postavi rok za dopolnitev pritožbe, ki ne sme biti krajši od 5 in ne daljši od 15 dni.

Če stranka pritožbe v določenem roku ne dopolni, drugostopenjski organ pritožbo zavrže.

**10. člen**

Drugostopenjski organ mora odločiti o pritožbi v 8 dneh od prejema popolne pritožbe in odgovor poslati stranki s priporočeno pisemsko pošiljko in poukom, na katerega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov se lahko obrne, če njeni pritožbi ni ugodeno.

Kadar odločitev o pritožbi stranke ni mogoča v 8 dneh, banka stranko obvesti o poteku obravnave v predvidenem roku za rešitev pritožbe. Ne glede na ta odstavek mora biti pritožba stranke obravnavana najpozneje v treh mesecih od dneva prejema pritožbe stranke.

**III. Izbira izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov****Vložitev pritožbe****11. člen**

Če se stranka, ki je potrošnik, z odločitvijo banke, izdano v internem pritožbenem postopku, ne strinja ali če v 30 dneh od dneva vložitve pritožbe na drugostopenjski organ pri banki ne dobi odgovora banke z odločitvijo o pritožbi, ima pravico vložiti pisno pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja spora (v nadaljevanju: postopek IRPS) pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov, Združenju bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, tel.: +386 1 24 29 700, ki ga banka priznava kot pristojnega za reševanje sporov v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), in sicer najpozneje v 13 mesecih od vložitve pritožbe pri banki. Potrošnik lahko vloži pisno pobudo na spletni strani ZBS [www.zbs-giz.si](http://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](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, v katerem 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). Več informacij o izvajalcu IRPS, o vložitvi pobude ter o načinu in postopku IRPS pri ZBS je na voljo na spletni strani ZBS na naslovu: [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si).

Vložitev pritožbe oziroma pobude pri izvajalcu IRPS ne posega v pravico potrošnika, da kadar koli pred pristojnim sodiščem vloži tožbo zoper banko zaradi rešitve spora.

**IV. Druge določbe****Seznanitev strank z elementi sheme izvensodnega reševanja sporov****12. člen**

Banka stranko pred sklenitvijo pogodbenega razmerja seznanj z internim pritožbenim postopkom in shemo izvensodnega reševanja sporov. Šteje se, da je stranka s tem seznanjena, če je ta pravilnik objavljen na način, kot je določeno v 13. členu tega pravilnika.

**13. člen**

Banka pravilnik objavi:

- na vidnem mestu v vseh prostorih, kjer banka posluje s strankami in opravlja storitve v zvezi z vrednostnimi papirji;
- na spletni strani banke: <http://www.bksbank.si>;
- na intranetu banke.

**14. člen**

Šteje se, da so vsebina pritožbe in vsi podatki ne glede na stopnjo postopka, v katerem je tožba, ter vsi podatki, ki se nanašajo na potek pritožbenega postopka, poslovna skrivnost.

**V. Končna določba****15. člen**

Pravilnik začne veljati s 15. aprilom 2017 in se od tega dne dalje tudi uporablja.

V Ljubljani, 14. aprila 2017

BKS Bank AG,  
Bančna podružnica