

Družba BKS-leasing, d.o.o., Dunajska cesta 161, 1000 Ljubljana, ki jo zastopata direktorja Damjan Hempt in Boštjan Dežman, je na podlagi Zakona o potrošniških kreditih (Uradni list RS, št. 77/16) 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-leasing d.o.o. (v nadaljevanju tudi kot »družba«), določa interni postopek za obravnavo pritožb ter shemo izvensodnega reševanja sporov s strankami, ki so potrošniki.

2. člen

S pravilniki, sklepi vodstva družbe, splošnimi pogoji poslovanja, drugimi akti družbe, 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 družba obravnavati pritožbo.

II. Interni pritožbeni postopek Vložitev pritožbe

3. člen

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

Pritožba stranke je izraz nezadovoljstva. Stranka ga naslovi na družbo v zvezi s storitvijo, ki jo je opravila družba s področja potrošniškega kreditiranja, kot ga določa zakon, ki ureja potrošniško kreditiranje.

4. člen

Pritožba se lahko vloži ustno v poslovalnici družbe ali po telefonu ter pisno na naslov BKS-leasing, d.o.o., Dunajska cesta 161, 1000 Ljubljana, ali po elektronski pošti na naslov info@bks-leasing.si ali po telefaksu.

Če stranka 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 družbi je enostopenjski.

Pritožbo obravnava na prvi stopnji dve osebi, ki ju določi vodstvo družbe.

6. člen

V kolikor nepravilnost ni sporna, družba nepravilnost odpravi v roku 8 dni, v nasprotnem primeru pa družba v roku 15 dni stranki pisno odgovori. Če to ne bo mogoče, mora družba stranko obvestiti o razlogih za zamudo in o novem pričakovanem terminu odgovora družbe.

7. člen

Odločitev o pritožbi stranke družba pošlje stranki v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko.

Odločitev o pritožbi stranke podpišeta osebi, ki sta pritožbo obravnavali.

III. Izbira izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov

Vložitev pritožbe

8. člen

Če se stranka, ki je potrošnik, z odločitvijo družbe, izdano v internem pritožbenem postopku, ne strinja, 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 družba 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 družbi. Potrošnik lahko vloži pisno 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.

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. 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.

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

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

9. člen

Družba stranko pred sklenitvijo pogodbenega razmerja seznaniti 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 10. členu tega pravilnika.

10. člen

Družba pravilnik objavi:

- na vidnem mestu v vseh prostorih, kjer družba posluje s strankami;
- na spletni strani družbe: www.bks-leasing.si
- na intranetu družbe.

11. člen

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

V. Končna določba

12. člen

Pravilnik začne veljati s 12. majem 2017 in se od tega dne dalje tudi uporablja.

V Ljubljani, 12. maja 2017

BKS-leasing, d.o.o.

BKS-leasing, d.o.o.
Dunajska cesta 161, SI-1102 Ljubljana
2