

BKS Bank AG, Celovec, Avstrija, BKS Bank AG, Bančna podružnica, Verovškova ulica 55a, 1000 Ljubljana, ki jo zastopata Dimitrij Pregelj in Damjan Hempt, 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. 77/2018, ZTFI-1) ter 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, Celovec, Avstrija, BKS Bank AG, Bančna podružnica (v nadaljevanju: banka), določa interni postopek za reševanje pritožb ter shemo izvensodnega reševanja sporov med banko in strankami (tudi tistimi, ki so v skladu z ZTFI-1 kategorizirane kot neprofesionalne stranke in za katere banka v skladu z ZTFI-1 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 reševanje pritožb uredi podrobneje. V primeru nasprotja med tem pravilnikom in akti iz prejšnjega stavka veljajo zadnji, razen glede roka, v katerem mora banka rešiti 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, ki ga stranka 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 ter prek elektronske banke MyNet ali po telefaksu. Poleg tega lahko stranka pritožbo odda tudi preko obrazca za pritožbe/pobude na spletni strani banke ali neposredno pisarni ombudsmana, ki opravlja funkcijo upravljanja pritožb, preko telefona (01 589 57 00) ali elektronske pošte (pritozbe@bksbank.si).

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 oziroma pisarna obudsmana. 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, Verovškova 55a, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: prvostopenjski organ).

6. člen

Banka mora stranki odgovoriti na pritožbo takoj oziroma najpozneje v 15 delovnih 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. Rok za prejem končnega odgovora stranke v nobenem primeru ne sme biti daljši od 35 delovnih dni, če se je pritožba nanašala na plačilne storitve.

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 vloga 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 ustrezni 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 reševanja v predvidenem roku za rešitev pritožbe. Ne glede na ta odstavek mora biti pritožba stranke rešena najpozneje v treh mesecih od dneva prejema pritožbe stranke na drugostopenjski organ.

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, 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 banko zaradi rešitve spora.

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

Banka 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 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 1.10.2019 in se od tega dne dalje tudi uporablja.

V Ljubljani, 25.9.2019

BKS Bank AG,
Bančna podružnica