

BKS Bank AG, Celovec, Avstrija, BKS Bank AG, Bančna podružnica, Verovškova ulica 55a, 1000 Ljubljana, ki jo zastopata Dimitrij Pregelj in Damjan Hempt, je sprejela naslednji

PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

I. Uvodne določbe in pojmi

1. člen

S tem pravilnikom BKS Bank AG, Celovec, Avstrija, BKS Bank AG, Bančna podružnica (v nadaljevanju: banka), določa interni postopek za reševanje pritožb in postopek 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 poslovanja s finančnimi instrumenti).

2. člen

Stranka je fizična ali pravna oseba, ki ima z banko vzpostavljeno poslovno razmerje ali ga želi vzpostaviti, z namenom izvajanja:

- bančnih storitev, kot jih določa zakon, ki ureja bančništvo;
- potrošniškega kreditiranja, kot ga določa zakon, ki ureja potrošniško kreditiranje;
- plačilnih storitev in storitev izdajanja elektronskega denarja, kot jih določa zakon, ki ureja plačilne storitve in sisteme;
- investicijskih storitev in poslov, kot jih določa zakon, ki ureja trg finančnih instrumentov.

3. člen

Pritožba stranke je izraz nezadovoljstva, zaradi katerega stranka ugovarja ravnanju banke v zvezi z izvajanjem pogodb, storitev in poslov med banko in stranko. S pritožbo stranka zahteva odpravo po njenem mnenju nastalih nepravilnosti in vzpostavitev pravilnega oziroma drugačnega stanja, lahko pa tudi povrnitev neposredno ali posredno nastale škode. Stranka lahko vloži pritožbo zoper ravnanje banke, 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.

II. Interni pritožbeni postopek

Vložitev pritožbe

4. člen

Stranka lahko svojo pritožbo odda na naslednje načine:

- **pisno:**
 - po pošti na naslov BKS Bank AG, Bančna podružnica, Verovškova ulica 55a, 1000 Ljubljana,
 - po elektronski pošti na naslov pritozbe@bksbank.si,
 - prek elektronske banke MyNet,
 - preko obrazca za oddajo mnenja na spletni strani banke www.bksbank.si,
- **ustno:**
 - v poslovni enoti banke,
 - po telefonu Pooblaščenca za pritožbe (telefonska številka +386 158 958 00).

Banka je dolžna pisno odgovoriti le na pisno vložene pritožbe. Pritožba stranke mora biti razumljiva in jasna ter mora povzemati dejstva, zaradi katerih se stranka pritožuje, hkrati mora vsebovati vse potrebne kontaktne podatke stranke, ki se pritožuje.

Če uporabnik v svoji pritožbi uveljavlja **odškodninski zahtevek**, mora biti pritožba vložena v pisni obliki, z ustreznimi dokazili o nastali škodi, sicer zahteve za obravnavo pritožbe niso izpolnjene.

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

5. člen

Na prvi stopnji obravnava pritožbo pristojna organizacijska enota, ki vodi račun stranke oziroma opravlja zanjo bančne ali investicijske storitve in posle (v nadaljevanju: prvostopenjski organ).

6. člen

Banka mora stranki odgovoriti na pritožbo takoj oziroma najpozneje v 15 delovnih dneh od dne prejema pritožbe. Kadar v izjemnih primerih zaradi razlogov, na katere banka ne more vplivati, banka odgovora ne more zagotoviti v 15 delovnih dneh, stranki pošlje začasni odgovor, v katerem jasno navede razloge za zamudo pri odgovoru na pritožbo in v primeru plačilnih storitev določi tudi rok, v katerem bo stranka prejela končni odgovor. Če gre za pritožbo zoper plačilne storitve, rok za prejem končnega odgovora v nobenem primeru ne sme biti daljši od 35 delovnih dni.

7. člen

Odločitev o pritožbi stranke banka pošlje stranki v pisni obliki po isti poti oziroma komunikacijskih kanalih, prek katerih je stranka predložila svojo pritožbo banki če to ne bi bilo mogoče, banka pošlje svojo odločitev s priporočeno pisemsko pošiljko.

Postopek s pritožbo na drugi stopnji in vsebina pritožbe

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, ki je drugostopenjski organ v postopku obravnave pritožb, in sicer na enega od naslednjih načinov:

- po pošti na naslov BKS Bank AG, Bančna podružnica, Komisija za reševanje pritožb, Verovškova ulica 55a, 1000 Ljubljana,
- po elektronski pošti na naslov pritozbe@bksbank.si.

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

9. člen

Pritožba stranke na drugi stopnji 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.,
- opis ravnanja ali 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 ali na elektronski naslov, preko katerega je stranka pritožbo posredovala drugostopenjskemu organu. Če je stranka fizična oseba in njeni pritožbi ni ugodeno, jo banka obvesti tudi o izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

Kadar odločitev o pritožbi stranke ni mogoča v zgoraj navedenem roku, banka stranko obvesti o poteku reševanja in o predvidenem roku za rešitev pritožbe. Ne glede na ta odstavek mora biti pritožba stranke rešena najpozneje v 3 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**, 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 postopkom 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 investicijske storitve ter posle,
- 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 pritožba, ter vsi podatki, ki se nanašajo na potek pritožbenega postopka, poslovna skrivnost.

Vsaka stranka sama krije stroške, nastale pri postopku reševanja pritožbe v internem pritožbenem postopku.

V. Končna določba

15. člen

Pravilnik začne veljati 18. 1. 2023 in se od tega dne dalje tudi uporablja ter nadomesti prej izdano verzijo.

V Ljubljani, 16. 1. 2023

BKS Bank AG,
Bančna podružnica

Damjan Hempt Dimitrij Pregelj