

INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK IN POSTOPEK IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV V PRIMORSKI HRANILNICI VIPAVA d.d.

SPLOŠNI POJMI

Stranka je vsaka fizična ali pravna oseba, ki je v poslovnem razmerju s Primorsko hranilnico Vipava d.d. (v nadaljevanju Hranilnica) oziroma je v hranilnici naročila ali opravila določeno storitev.

Potencialna stranka je vsaka fizična ali pravna oseba, ki se zanima za sklenitev poslovnega razmerja s hranilnico. Potencialna stranka pridobi pravico do vložitve reklamacije ali pritožbe v trenutku, ko se pri hranilnici začne zanimati o sklenitvi pogodbenega razmerja. Zaradi poenotenja izrazoslovja v tem aktu med stranke štejejo tudi potencialne stranke.

Reklamacija je zahteva stranke za izboljšavo ali zamenjavo produkta ali storitve, odpravo napake pri izvajanju plačilne transakcije ali druge opravljene storitve oz. neizpolnjenih pričakovanj v zvezi s tem.

Pritožba je izraz nezadovoljstva stranke v zvezi z odgovorom hranilnice na vloženo reklamacijo; izraz nezadovoljstva stranke s produktom, storitvijo ali ravnanjem bančnega delavca; izraz nestrinjanja z ravnanjem hranilnice ali z ravnanjem njenih zaposlenih z zvezi izvajanjem pogodb, storitev in poslov med hranilnico in stranko.

Zahtevek je pojem, ki zajema tako reklamacijo kot pritožbo.

Postopek pri izvajalcu IRPS je postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov pred izvajalcem IRPS.

SISTEM IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV

Hranilnica ima skladno s predpisi, ki urejajo opravljanje bančnih in finančnih storitev ter varstva potrošnikov, vzpostavljen sistem internega pritožbenega postopka. Ta ureja načine vlaganja in internega reševanja reklamacij in pritožb strank, določa roke za posredovanje odgovorov strankam in omogoča nadaljevanje reševanja potrošniških sporov pred izbranim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov.

Hranilnica stranko pred sklenitvijo pogodbenega razmerja ali izvedbo posla seznanja s postopki izvensodnega reševanja sporov. Šteje se, da se je stranka seznanila s postopki izvensodnega reševanja sporov, če je bila informacija o postopkih izvensodnega reševanja sporov objavljena na vidnem mestu v vseh poslovnih enotah in navedena v splošnih pogojih poslovanja ter na spletni strani hranilnice.

INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

Vložitev zahtevka

Stranka lahko vloži reklamacijo ali pritožbo pisno ali ustno, razen pri zahtevkih za katere veljavna zakonodaja, splošni pogoji poslovanja, veljavni v času nastanka spora, sklenjena pogodba o opravljanju storitev med stranko in hranilnico ali vsakokrat veljavni pravilnik hranilnice o internem pritožbenem postopku in postopku izvensodnega reševanja sporov v Primorski hranilnici Vipava d.d. zahteva pisno predložitev ali predpisujejo točno določen način oziroma komunikacijski kanal za vložitev zahtevka.

Za ustno predložen zahtevek se šteje, kadar stranka zahtevek:

- poda osebno v poslovnih enotah hranilnice,
- poda po telefonu v vseh poslovnih enotah hranilnice,
- poda po telefonu 05 36 64 500 kontaktnemu centru hranilnice.

Za pisno predložen zahtevek se šteje, kadar stranka zahtevek:

- poda ustno v poslovnih enotah hranilnice, kjer bančni delavec sestavi zapisnik, ki ga stranka podpiše
- poda v pisni obliki v poslovnih enotah hranilnice.
- pošlje na naslov Primorska hranilnica Vipava d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava
- pošlje preko komunikacijskega centra v mobilni ali elektronski banki
- pošlje po elektronski pošti pristojni kontaktni osebi v poslovalnici hranilnice

- pošlje na splošni elektronski naslov hranilnice info@phv.si
- pošlje po faksu na številko (05) 3664-510

Stranka lahko sum nedovoljenega ravnanja prijavi tudi z izpolnitvijo spletnega obrazca, ki je dostopen na spletni strani hranilnice, poleg vložitve zahtevka preko standardnih komunikacijskih kanalov.

Zahtevek podan za stranko, ki je fizična oseba, mora vsebovati naslednje podatke:

- ime in priimek vlagatelja
- davčno številko vlagatelja
- naslov stalnega bivališča vlagatelja
- naslov začasnega bivališča vlagatelja
- navedbo dokumenta ali storitve, na katero se zahtevek nanaša,
- navedbo dejstev, ki so podlaga za zahtevek,
- kontaktni naslov za posredovanje odgovora.

Zahtevek podan za stranko, ki je pravna oseba, mora vsebovati naslednje podatke:

- naziv pravne osebe,
- sedež pravne osebe,
- matična ali davčna številka pravne osebe,
- ime in priimek vlagatelja
- navedbo dokumenta ali storitve, na katero se zahtevek nanaša,
- navedbo dejstev, ki so podlaga za zahtevek

Zahtevek, ki se nanaša na sum prijave nedovoljenega ravnanja je lahko anonimen.

Zahtevki, pri katerih je pogoj za obravnavo pisna predložitve:

- Reklamacija kartične ali druge plačilne transakcije
- Reklamacija, ki se nanaša na sum plačilne prevare ali zlorabe
- Odškodninski zahtevek
- Pritožba, ki jo stranka vloži kot izraz nezadovoljstva z odgovorom na vloženo reklamacijo ali pritožbo.

Reševanje zahtevka in odgovor na zahtevek

Če hranilnica po prejemu zahtevka zaradi nepopolnih podatkov ne more ugotoviti kdo ga je vložil, oziroma je zahtevek nepopoln, nejasen ali nerazumljiv, hranilnica v roku petih dni zaprosi vlagatelja (če je možno) za dopolnitev in mu postavi 8 dnevni rok za dopolnitev zahtevka. Če stranka kljub pozivu zahtevka v tem roku ne dopolni, se šteje da je stranka zahtevek umaknila.

Stranka ima med postopkom pravico, da svoj zahtevek dopolni z novimi razlogi, dejstvi in dokazi, ki ta dejstva dokazujejo, in tudi pravico, da svoj že vloženi zahtevek spremeni. Dopolnitev zahtevka oziroma vložitev spremembe zahtevka prekine tek roka za pošiljanje odgovora stranki. V tem primeru postopek ter s tem rok za rešitev zahtevka in pošiljanje odgovora stranki začne teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene ali spremenjene reklamacije.

Reklamacije in pritožbe se rešujejo v skladu z veljavno zakonodajo, splošnimi pogoji poslovanja, veljavnimi v času nastanka spora, in sklenjeno pogodbo o opravljanju storitev med stranko in hranilnico. Hranilnica je dolžna pisno odgovoriti na pisno in ustno predložene zahtevke, razen kadar iz tehničnih ali drugih utemeljenih razlogov to ni mogoče. Za zahtevke vložene v pisni obliki, hranilnica posreduje odgovor preko istega komunikacijskega kanala, kot je stranka oddala svoj zahtevek, razen v primerih kjer ta možnost iz tehničnih ali drugih utemeljenih razlogov ni mogoča ali v primerih kjer veljavna zakonodaja, splošni pogoji poslovanja, veljavni v času nastanka spora, ali sklenjena pogodba o opravljanju storitev med stranko in hranilnico določa drugače.

Hranilnica posreduje odgovor stranki v roku osmih dneh od dneva prejema strankinega zahtevka, razen pri zahtevkih, za katere določa drugačen rok veljavna zakonodaja, splošni pogoji poslovanja, veljavni v času nastanka spora, ali sklenjena pogodba o opravljanju storitev med stranko in hranilnico.

Kadar zahtevka stranke ni mogoče rešiti v osmih dneh od prejema zahtevka, se stranki v roku osmih dneh po prejemu zahteva posreduje začasni odgovor v katerem se navede razloge za zamudo pri odgovoru in sporoči predviden rok, v katerem bo stranka prejela končni odgovor. Stranki se dokončni odgovor na zahtevek posreduje v najkrajšem možnem času oziroma najkasneje v roku 30 dni od prejema zahtevka.

Pritožba na prejeti odgovor

Interni pritožbeni postopek je dvostopenjski.

Prejete zahtevke hranilnica obravnava na prvi stopnji v organizacijski enoti, ki je zadolžena za komunikacijo s strankami ali v poslovni enoti, kjer je stranka vložila pritožbo.

Druga stopnja reševanja pritožb strank zajema obravnavo pritožb, ki jih vloži stranka, ki ni zadovoljna z rešitvijo na prvi stopnji. Stranka ima pravico v roku 8 delovnih dni od dneva prejema odgovora, na zahtevek obravnavan na prvi ravni, vložiti pritožbo na drugo stopnjo, in sicer obvezno v pisni obliki. Komisija za obravnavo pritožb, ki obravnava pritožbe na drugi stopnji, omogoča dodatno preverjanje in pregled odločitve, sprejete na prvi stopnji. Po posredovanem odgovoru na pritožbo na drugi stopnji je interni postopek reševanja pritožb zaključen.

Hranilnica posreduje odgovor stranki v roku osmih dneh od dneva prejema strankinega zahtevka. Kadar zahtevka stranke ni mogoče rešiti v osmih dneh od prejema zahtevka, se stranki v roku osmih dneh po prejemu zahteva posreduje začasni odgovor v katerem se jasno navede razloge za zamudo pri odgovoru in sporoči predviden rok, v katerem bo stranka prejela končni odgovor. Stranki se dokončni odgovor na zahtevek posreduje v najkrajšem možnem času oziroma najkasneje v roku 30 dni od prejema zahtevka.

POSTOPEK PRI IZVAJALCU IRPS

Hranilnica zagotavlja postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov (v nadaljevanju IRPS).

Pogoj za začetek postopka pri izvajalcu IRPS je, da stranka predhodno vloži zahtevek preko internega pritožbenega postopka pri hranilnici. Pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS lahko vloži stranka v primerih, ko ni zadovoljna z odločitvijo hranilnice v internem pritožbenem postopku ali če v roku 30 dni neutemeljeno ni prejela odgovora hranilnice na podano pritožbo.

V primeru, da se stranka ne strinja z v internem pritožbenem postopku sprejeto odločitvijo prve ali stopnje, ima pravico dati pobudo za izven sodno rešitev spora, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije-GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon +386 1 242 97 00, s pripisom: pobuda za IPRS, na spletni strani www.zbs-giz.si ali po elektronski pošti na naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si. Posredovalno-predlagalni postopek vodi posrednik v sporu, ki ima tudi namestnika. Postopek IRPS se vodi v skladu s pravili postopka izvajalca IRPS (izvensodnega reševanja potrošniških sporov) in zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov. Postopek IRPS je kombiniran posredovalno – predlagalni postopek, kjer si posrednik v sporu prizadeva doseči sporazum o rešitvi spora, če pa sporazum ni dosežen, posrednik v sporu izda pisno nezavezujoče obrazložno mnenje o spornem razmerju. Ustanovitveni akt in pravila postopka IRPS pri izvajalcu IRPS so objavljeni na spletni strani izvajalca IRPS www.zbsgiz.si.

Vložitev pobude ne posega v pravico stranke, da kadarkoli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper hranilnico zaradi rešitve spora.

KONČNE DOLOČBE

O spremembah pravil internega pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov hranilnica obvesti stranko z objavo na svoji spletni strani ter z objavo na vidnem in dostopnem mestu v poslovnih enotah.

Vipava, 13.03.2025