

Članice Združenja bank Slovenije – GIZ, Ljubljana skladno z določili ustanovitvenih aktov ZBS in na podlagi določila zakona o bančništvu, ki ureja reševanje sporov med ponudniki storitev in potrošniki, ter skladno z določbami predpisov, ki urejajo plačilne storitve in sisteme, potrošniško kreditiranje ter trg finančnih instrumentov, ki se nanašajo na zunajsodno reševanje sporov, z namenom, da oblikujejo in organizirajo neodvisni institut, katerega osnovni namen je zunajsodno reševanje sporov med strankami – fizičnimi osebami, ki ne opravljajo pridobitne dejavnosti, in članicami ZBS, sprejemamo:

***AKT O USTANOVITVI IN DELU
PORAVNALNEGA SVETA
PRI ZDRUŽENJU BANK SLOVENIJE
ZA ZUNAJSDNO
REŠEVANJE SPOROV***

Ljubljana, 1.7.2014

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Vsebina akta

Ta krovni akt ureja ustanovitev, delovno področje, imenovanje, organiziranje, nadzor, financiranje, poročanje in način dela poravnalnega sveta pri ZBS za zunajsodno reševanje sporov med članico in stranko (v nadaljevanju: poravnalni svet) ter določa postopek z vlogami strank, ki merijo na zunajsodno reševanje sporov med strankami in članicami ZBS – GIZ (v nadaljevanju: reševanje sporov).

2. člen

Opredelitev izrazov

Za namene tega akta imajo navedeni izrazi izključno navedeni pomen:

- **Akt:** je akt o ustanovitvi in delu poravnalnega sveta pri ZBS za zunajsodno reševanje sporov med stranko in članico (v nadaljevanju: ta akt).
- **Članica:** je banka, hranilnica, podružnica tuje banke ali leasing družba, ki je članica ZBS - GIZ Ljubljana in ki je pristopila k temu aktu.
- **Poravnalni svet:** je poravnalni svet pri ZBS, ustanovljen za zunajsodno reševanje sporov med stranko in članico.
- **Pritožba:** je vloga, s katero stranka izrazi svoje nestrinjanje z odločitvijo članice, izdano v internem pritožbenem postopku, v smislu 8. člena tega akta.
- **Stranka:** je fizična oseba, ki v pritožbenem postopku deluje za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti in je ali bi lahko bila v poslovnem razmerju s članico.
- **ZBS:** pomeni Združenje bank Slovenije – GIZ, Ljubljana.

II. USTANOVITEV PORAVNALNEGA SVETA

3. člen

Ustanovitev poravnalnega sveta

Članice Združenja bank Slovenije ustanovijo poravnalni svet v okviru Združenja bank Slovenije (v nadaljevanju: ZBS) za potrebe njegovih članic kot neodvisni in samostojni organ za zunajsodno reševanje sporov med strankami in članicami.

Tehnične in materialne pogoje za delovanje poravnalnega sveta zagotavlja ZBS.

Članice ZBS kot ustanoviteljice poravnalnega sveta s podpisom pristopne izjave sprejmejo akt o ustanovitvi in delu poravnalnega sveta in se zavežejo, da bodo redno plačevale prispevke za delo poravnalnega sveta.

Poravnalni svet sodeluje z drugimi organi, ki so v drugih državah članicah Evropske unije pristojni za zunajsodno reševanje sporov v zvezi z opravljanjem storitev potrošniškega kreditiranja in plačilnih storitev, če reševanje posameznega spora sodi tudi v pristojnost tega organa druge države članice. V tem primeru se poravnalni svet in ta organ dogovorita o pravilih in postopku sodelovanja v posameznem konkretnem primeru.

4. člen

Financiranje poravnalnega sveta

Delovanje poravnalnega sveta financirajo s prispevki članice, pri čemer je prispevek posamezne članice določen v enakem razmerju kot njen članski prispevek.

V letnem finančnem načrtu ZBS je treba zagotoviti sredstva za delo poravnalnega sveta.

Delovanje poravnalnega sveta članice ZBS financirajo v skladu z določbami ustanovitvenega akta ZBS, ki govorijo o financiranju skupnih dejavnosti pri ZBS.

Članice in ZBS se lahko dogovorijo za drugačen model financiranja.

5. člen

Sestava poravnalnega sveta

Poravnalni svet sestavljajo predstavniki potrošnikov, predstavniki članic in predsednik poravnalnega sveta.

Predsednik poravnalnega sveta je vsakokrat strokovno neodvisen strokovnjak s širokim teoretičnim in praktičnim znanjem ter delovnimi izkušnjami s področja bančnega in finančnega poslovanja ter prava.

6. člen

Imenovanje predsednika in članov poravnalnega sveta

Potrošniške organizacije imenujejo in razrešujejo predstavnike potrošnikov, ki so dejavni in imajo znanja in izkušnje na področju finančnih storitev.

Predstavnike članic imenuje in razrešuje nadzorni svet ZBS na predlog članic. Vsaka članica lahko predlaga dva zaposlena iz različnih poslovnih področij in s strokovnimi izkušnjami ter nespornim ugledom v bančnem in finančnem okolju.

Predsednika poravnalnega sveta imenuje nadzorni svet ZBS.

Na podlagi imenovanj iz prejšnjih treh odstavkov je pri ZBS oblikovana lista predsednika in članov poravnalnega sveta.

7. člen

Sestava poravnalnega sveta in mandat članov

Predstavnike potrošnikov in članic ter predsednika poravnalnega sveta imenujejo za obdobje 5 let in so lahko po izteku tega obdobja vnovič imenovani.

Postopek za imenovanje novega poravnalnega sveta se mora začeti najpozneje 6 mesecev pred iztekom mandatne dobe prejšnjega poravnalnega sveta.

V primeru zamenjave oziroma imenovanja novega člana Poravnalnega sveta novim članom mandatna doba poteče sočasno s potekom mandatnega obdobja obstoječih članov.

Za sklenitev pogodbe s člani poravnalnega sveta je pooblaščen direktor ZBS.

III. POSTOPEK

8 . člen

Vložitev pritožbe

Stranka, ki ni zadovoljna z odločitvijo članice, ki jo je ta izdala v internem pritožbenem postopku, v skladu z določili zakonodaje, ki predpisuje interni postopek, lahko v razumnem roku vloži pritožbo zoper odločitev članice.

Stranka lahko vloži pritožbo zoper ravnanje članice tudi tedaj, če v 30 dneh ni prejela odločitve članice, ki bi jo ta morala izdati v internem pritožbenem postopku.

Pritožba mora biti praviloma pisna, vsebovati mora kratek zahtevek oziroma predlog za rešitev spora in vsa dejstva, na katerih temelji zahtevek, ter dokaze za potrditev teh dejstev. Pritožba se vloži na naslov: Združenje bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, SI 1000 Ljubljana, Slovenija, s pripisom: za Poravnalni svet.

Če stranka ni vložila razumljive in jasne pritožbe, jo predsednik poravnalnega sveta pisno zaprosi za ustrezno dopolnitev. Glede na vsebino dopolnitve navedb lahko stranki določi rok za dopolnitev, ki ne sme biti krajši od 5 in ne daljši od 15 dni.

Predhodna odločitev v internem pritožbenem postopku pri članici ali pritožba stranke, o kateri v internem pritožbenem postopku niso odločili v 30 dneh, je procesna predpostavka za začetek postopka pri poravnalnem svetu.

Za razumni rok po prvem odstavku tega člena načeloma velja obdobje, ki ni daljše od šestih mesecev od prejetja odločitve članice oziroma od sedmih mesecev od pritožbe članici v primerih, ko ta stranki ni izdala odločitve v internem pritožbenem postopku.

Vložitev pritožbe na poravnalni svet ne posega v pravico potrošnika, da kadar koli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper članico zaradi rešitve spora. Začetek sodnega postopka sam po sebi ne pomeni zaključka postopka pred poravnalnim svetom.

9. člen

Vsebina dela poravnalnega sveta

Poravnalni svet obravnava spore med strankami in članicami, ki so nastali zaradi kršitev pogodbenih razmerij, nespoštovanja splošnih pogojev poslovanja članic ali dobrih poslovnih običajev.

Poravnalni svet ni pristojen za obravnavanje sporov, ki so posledica nezadovoljstva stranke s poslovno politiko članice.

Predsednik poravnalnega sveta je pristojen in pooblaščen, da s sklepom odloča o vseh procesnih vprašanjih.

Določila tega akta, ki v osnovi izhajajo iz Zakona o bančništvu, ki določa obveznost vzpostavitve sheme izvensodnega reševanja sporov, se smiselno uporabljajo tudi za reševanje sporov po določilih predpisov, ki urejajo plačilne storitve in sisteme, trg finančnih instrumentov in potrošniško kreditiranje in ki se nanašajo na zunajsodno reševanje sporov.

10. člen

Imenovanje poravnalnega senata

Predsednik poravnalnega sveta po prejetju pritožbe med predstavniki potrošnikov in predstavniki članic izbere dva člana poravnalnega sveta, ki bosta skupaj z njim obravnavala prejeto pritožbo (poravnalni senat).

V posamezni poravnalni senat ne more biti imenovan predstavnik članice, zoper katero se je stranka pritožila.

Če predsednik poravnalnega sveta v posameznem primeru zaradi okoliščin, ki vzbujajo dvom o njegovi nepristranskosti, ali drugih okoliščin ne želi ali ne more sodelovati pri delu poravnalnega senata, nadzorni svet ZBS imenuje za predsednika poravnalnega senata samo za ta posamezni primer drugega strokovno neodvisnega strokovnjaka.

Določba prejšnjega odstavka se smiselno uporablja tudi za člana senata.

Rok za imenovanje poravnalnega senata ne sme biti daljši od osmih dni.

11. člen

Odgovor na pritožbo

Predsednik poravnalnega sveta pošlje pritožbo v odgovor članici.

Članica mora na pritožbo pisno in obrazloženo odgovoriti v 15 dneh. Na utemeljeno zahtevo članice, glede na posebnost in zapletenost zadeve v pritožbi, se lahko rok za odgovor članice na pritožbo podaljša za 8 dni. O utemeljenosti podaljšanja roka odloča predsednik poravnalnega sveta.

Odgovor članice se posreduje stranki.

12. člen

Postopek obravnavanja

Poravnalni senat mora pritožbe obravnavati hitro in v roku, ki ne sme biti daljši, kot ga določa področna zakonodaja. V vsakem delu postopka mora raziskovati in ugotavljati dejstva in dokaze, pomembne za reševanje spora.

Ves čas postopka pa mora poravnalni senat delovati za dosego sporazuma o rešitvi spora med članico in stranko.

Poravnalni senat lahko kadar koli zahteva dodatno stališče ali dokumentacijo od stranke ali članice, če presodi, da je to potrebno za razjasnitev dejanskih razmer.

Če akt o ustanovitvi poravnalnega sveta ne določa drugače, se za postopek pred poravnalnim senatom smiselno uporabljajo določbe zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah in zakona o pravnem postopku.

Postopek poteka v slovenskem jeziku. Če je stranka v postopku oseba, ki ne razume slovenskega jezika, si mora na svoje stroške priskrbeti tolmača.

13. člen

Narok

Poravnalni senat obravnava sporno zadevo praviloma na naroku, na katerega povabi obe stranki. Narok se opravi tudi v primeru, če se ga pravilno vabljeni stranka ne udeleži.

Predsednik lahko na narok vabi tudi druge osebe, ki bi lahko prispevale k razjasnitvi okoliščin primera.

Predsednik poravnalnega sveta se lahko izven naroka srečuje ali komunicira tudi z vsako stranko posebej, o vsebini te komunikacije pa seznaniti člana senata. Senat lahko sklene, da opravi posamezna procesna dejanja tudi z vsako stranko posebej.

V posameznem primeru lahko predsednik odloči, da poravnalni senat obravnava zadevo na seji brez navzočnosti strank.

14. člen

Konec postopka pred poravnalnim svetom

Po končanem obravnavanju si poravnalni senat prizadeva doseči sporazum o rešitvi spora med stranko in članico.

Če sporazum ni dosežen, poravnalni senat s sklepom ustavi postopek in sprejme pisno obrazloženo mnenje o spornem razmerju. Sklep in mnenje se vročita samo strankama postopka.

Mnenje se ne more opirati na navedbe, ki so bile pridobljene v ločeni komunikaciji samo z eno od strank po tretjem odstavku 13. člena.

15. člen

Stroški postopka

Članica in stranka krijeta vsaka svoje stroške postopka pri poravnalnem svetu.

IV. DELO PORAVNALNEGA SVETA

16. člen

Javnost, neodvisnost in samostojnost dela poravnalnega sveta

Poravnalni svet lahko po predhodnem soglasju direktorja ZBS sprejme poslovnik o svojem delu.

Poravnalni svet je pri svojem delu neodvisen in samostojen.

Poravnalni svet mora za nadzorni svet in članice ZBS enkrat na leto, najpozneje do 31. januarja, pripraviti pisno poročilo o delu v minulem obdobju. Poročilo po obravnavi potrdi nadzorni svet ZBS.

Poročilo o delu poravnalnega sveta obsega predvsem: podatke o številu in vrsti pritožb, statistiko o pogostnosti in vsebini pritožb, strokovno oceno o razmerah in stopnji zaščite strank na področju bančništva, strokovne predloge za njuno izboljšanje in podobno.

Poravnalni svet objavi letna poročila in povzetke mnenj, ki jih pripravi predsednik poravnalnega sveta, na spletni strani ZBS, pri čemer mora biti zagotovljena anonimnost članic in strank.

Poravnalni svet lahko tudi drugim članicam, ki niso predmet obravnavanja, posreduje svoje kratke ugotovitve v obliki mnenja in priporočila.

Poravnalni svet sodeluje s podobnimi ustanovami na področju bančništva v drugih državah in z drugimi ustanovami za varovanje potrošnikov na področju finančnih storitev v Republiki Sloveniji.

17. člen

(zaupnost podatkov)

Vse listine in podatki, ki izvirajo iz postopka pred poravnalnim senatom ali so z njim povezani, so zaupni, razen če so se stranke sporazumele drugače ali če njihovo razkritje zahteva zakon.

V. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

18. člen

Veljavnost akta

Akt je veljavno sprejet, ko ga s podpisom pristopne izjave sprejme več kot polovica članic ZBS z glasovalno pravico na skupščini ZBS.

Od dneva sprejetja akt zavezuje vse članice ZBS, ki so podpisale pristopno izjavo iz prejšnjega odstavka, ter druge banke oziroma podružnice tujih bank, ki so s pristopno izjavo sprejele akt o ustanovitvi in delu poravnalnega sveta in se zavezale, da bodo redno plačevale prispevke za delo poravnalnega sveta.

Spremembe in dopolnitve akta članice sprejemajo enako, kot so sprejele akt.

19. člen

Objava

O uveljavitvi akta oziroma njegovih sprememb in dopolnitev ZBS obvesti članice, poravnalni svet in javnost.

20. člen

Tehnična pomoč

Tehnično, kadrovsko in materialno podporo za delovanje poravnalnega sveta in ostalo, kar ni natančneje opredeljeno s tem aktom, mora zagotoviti ZBS.

K temu aktu so pristopile članice Združenja bank Slovenije:

Abanka Vipava d.d.
Banka Celje d.d.
Banka Koper d.d., Koper
Banka Sparkasse d.d.
Sberbank banka d.d.
BKS bank AG, Bančna podružnica
Delavska hranilnica d.d., Ljubljana
Deželna banka Slovenije d.d.
Gorenjska banka d.d., Kranj
Hranilnica LON d.d., Kranj
Hranilnica in posojilnica Vipava d.d.
Hypo Alpe – Adria – Bank d.d.
Nova Kreditna banka Maribor d.d., Maribor
Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana
Poštna banka Slovenije d.d., bančna skupina Nove Kreditne banke Maribor d.d.
Probanka d.d.
Raiffeisen banka d.d.
SKB banka d.d. Ljubljana
UniCredit Banka Slovenija d.d.
ZVEZA BANK, registrirana zadruga z omejenim jamstvom, Podružnica Ljubljana
Heta Asset resolution d.o.o.
Hypo Alpe-Adria-Leasing d.o.o.
Daimler AC Leasing d.o.o.
ALEasing d.o.o.
DBS Leasing d.o.o.
SKB Leasing d.o.o. Ljubljana
Unicredit Leasing d.o.o.
Summit Leasing Slovenija d.o.o.
KBM Leasing d.o.o.- Skupina Nove KBM
Gorica Leasing d.o.o.- Skupina Nove KBM
Porsche Leasing SLO d.o.o.
Porsche Kredit in leasing SLO d.o.o.
NLB Leasing d.o.o. Ljubljana
Probanka leasing d.o.o.
Sparkasse Leasing S d.o.o.
Raiffeisen Leasing d.o.o.
VBS Leasing d.o.o.
RCI BANQUE, Francija, Bančna podružnica Ljubljana