

Informacije o internem pritožbenem postopku in shema izvensodnega reševanja sporov v Abanki d.d.

Banka ima vzpostavljen postopek reševanja pritožb in reklamacij strank z namenom ustrezne obravnave pritožb in reklamacij ter zagotavljanja in zviševanja ravni kakovosti opravljenih storitev banke.

- **Reklamacija** je pritožba stranke, s katero stranka zahteva, da ji banka povrne škodo, ki je nastala zaradi njenega poslovanja ali neopravljene ali napačno opravljene storitve.
- **Pritožba** je izraz nezadovoljstva zaradi neizpolnjenih pričakovanj glede opravljene storitve ali ravnanja banke v zvezi z opravljanjem storitev.
- **Potrošnik** je fizična oseba, ki ne opravlja gospodarske dejavnosti, oziroma oseba, ki uporablja storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Stranka lahko posreduje banki pritožbo ali reklamacijo osebno, po pošti na naslov banke Abanka d.d., Slovenska cesta 58, 1517 Ljubljana, na brezplačno telefonsko številko banke (080 13 60) ali elektronski naslov info@abanka.si.

Če banka po prejemu pritožbe ali reklamacije ne more ugotoviti, na kaj se ta nanaša, zaprosi vlagatelja za dopolnitev. Banka ima vzpostavljeno dvostopenjsko reševanje pritožb in reklamacij.

Na prvi stopnji reševanja bančni delavci rešujejo preproste pritožbe in reklamacije, za katere imamo v banki že postavljen standard reševanja v skladu z internimi navodili.

Na drugi stopnji reševanja se rešujejo pritožbe in reklamacije strank, na podlagi katerih zaznamo večje tveganje za banko, ki se pojavijo v večjem številu za isto zadevo, in tiste primere strank, kjer na prvi stopnji reševanja ne moremo s stranko doseči sporazumne rešitve.

Za reševanje pritožbe ali reklamacije strank je pristojna tista organizacijska enota, ki je s stranko sklenila konkreten pravni posel.

Če je pritožba ali reklamacija splošna ali se ne nanaša na konkreten pravni posel, je za reševanje pristojna matična poslovalnica transakcijskega računa stranke.

Če iz predhodnih dveh točk ni mogoče določiti pristojnosti, za to poskrbi koordinator reševanja.

Banka je glede na vsebino pritožbe ali reklamacije zavezana nanjo odgovoriti v roku, ki ga za posamezno vrsto pritožbe določajo veljavni predpisi. Banka na prejeto pritožbo ali reklamacijo, odgovori pisno na papirju, ali na drugi ustrezen način, ki omogoča trajno hrambo podatkov.

Banka je glede na vsebino pritožbe potrošnikov zavezana nanjo odgovoriti v roku, ki ga za posamezno vrsto pritožbe določajo veljavni predpisi:

Na pritožbe in reklamacije v zvezi z opravljanjem plačilnega prometa, banka odgovori pisno, v papirni obliki ali na drugi dogovorjeni način s stranko, najkasneje v roku 15 delovnih dni. V kolikor zaradi izjemnih okoliščin odgovor stranki v 15 delovnih dneh ni mogoč, banka v tem roku pošlje začasni odgovor stranki v katerem pojasni nastale zamude oz. poda ustrezno obrazložitev stranki in v pojasnilu določi rok, do katerega bo stranka prejela končni odgovor. Ta rok ne sme biti daljši od 35 delovnih dni.

Za pritožbe in reklamacije, ki se ne nanašajo na plačilni promet banka posreduje odgovor stranki pisno, ali na drugi dogovorjeni način s stranko, v roku 8 dni od prejema. V kolikor pritožbe ali reklamacije v tem času ni mogoče ustrezno rešiti, banka stranki pošlje obvestilo, da je pritožba ali reklamacija v reševanju in ji v roku 15 delovnih dni posreduje odgovor. V kolikor je za ustrezno reševanje pritožbe ali reklamacije potrebno pridobiti dodatne informacije, se lahko rok podaljša do 35 delovnih dni. Banka, je uporabnika bančnih storitev dolžna obvestiti o vsaj enem subjektu izvensodnega reševanja sporov, ki je pristojen za obravnavo sporov v zvezi s pravicami in obveznostmi.

Roki iz prejšnjih dveh odstavkov se smiselno uporabljajo tudi pri strankah, ki niso potrošniki.

Če stranka, ki je potrošnik, ni zadovoljna z dokončno odločitvijo banke ali ni prejela odgovora banke, lahko zoper odločitev ali ravnanje banke vloži pobudo za začetek postopka pri izvajalcih za reševanje potrošniških sporov:

- na **Združenje bank Slovenije – GIZ** na naslov Šubičeva 2, 1000 Ljubljana s pripisom: Pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov izvajalec.irps@zbs-giz.si in ustno na tel. +386 1 242 97 00. Pobuda za začetek postopka se vloži na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani ZBS in v papirni obliki na sedežu ZBS. Postopek pri ZBS je treba začeti najpozneje 13 mesecev od nezadovoljive odločitve pri banki oziroma če potrošnik odgovora ni prejel v 30 dneh. Več informacij najdete na <http://www.zbs-giz.si>
- na **Evropski center za reševanje sporov** na naslov Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, Slovenija, ali po elektronski pošti na naslov info@ecdr.si in ustno na tel. +386 8 205 65 90. Pobuda za začetek postopka se vloži na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani ECDR in v papirni obliki na sedežu ECD. Več informacij najdete na <http://www.ecdr.si/index.php?id=44>.