

ABANKA VIPA d.d.

PRAVILNIK O IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

Ljubljana, April 2008

Uprava Abanke Vipe d.d., Slovenska 58, Ljubljana, je na podlagi 73. člena Statuta Abanke Vipe d.d. in na podlagi 294. člena Zakona o trgu finančnih instrumentov (ZTFI; Ur. l. RS, št. 67/07) na. redni seji dne 22.04.2008 sprejela naslednji

PRAVILNIK O IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

I. Uvodne določbe

1. člen

S tem pravilnikom banka določa interni postopek za reševanje pritožb strank, ki so kategorizirane kot neprofesionalne stranke (v nadaljevanju: stranke), za katere banka v skladu z Zakonom o trgu finančnih instrumentov (ZTFI) opravlja storitve v zvezi s finančnimi instrumenti po Splošnih pogojih opravljanja storitev v zvezi s finančnimi instrumenti (v nadaljevanju: interni pritožbeni postopek) in vzpostavlja shemo izvensodnega reševanja sporov med banko in strankami, s katerimi ima sklenjene pogodbe o opravljanju storitev oziroma med banko in strankami, za katere banka opravlja storitve v zvezi s finančnimi instrumenti (v nadaljevanju: postopek izvensodnega reševanja sporov).

2. člen

Interni pritožbeni postopek se uporabi, ko se stranka pri opravljanju storitev v zvezi s finančnimi instrumenti ne strinja z ravnanjem banke ali njenih zaposlenih, oziroma z dokumentom, ki ga stranki izda banka, kot tudi v primeru, kadar banka določenega dejanja ne opravi, pa bi ga po mnenju stranke morala opraviti.

Postopek izvensodnega reševanja sporov se lahko uporabi, če se stranka ne strinja z odločitvijo banke v internem pritožbenem postopku ter v primeru, če stranka v pritožbenem postopku iz prejšnjega odstavka ne prejme odločitve banke, ki bi jo banka morala izdati v internem pritožbenem postopku.

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 v osmih dneh od dne storitve dejanja oziroma od dne prejema dokumenta banke. Stranka lahko vloži pritožbo tudi v primeru, če banka določenega dejanja ne opravi, pa bi ga po mnenju stranke morala opraviti in sicer v roku osmih dni od dne, ko bi banka dejanje po mnenju stranke morala opraviti.

Pritožba mora biti praviloma pisna in mora vsebovati najmanj: podatke o stranki, ki vlaga pritožbo (ime, priimek, naslov, telefon); datum pritožbe; navedbo dejanja oziroma dokumenta zoper katerega se stranka pritožuje; zahtevek stranke ter navedbo dejstev, na katerih temelji zahtevek stranke; podpis stranke. Dokazi za potrditev dejstev, na katerih temelji zahtevek stranke morajo biti priloženi pritožbi.

Pritožba mora biti poslana na naslov: Abanka Vipa d.d., Sektor investicijskega bančništva, direktor, Slovenska 58, 1517 Ljubljana, s pripisom »Pritožba«.

Obravnavanje pritožbe, odgovor na pritožbo in odločitev o pritožbi

4. člen

Pritožbo obravnava Sektor investicijskega bančništva. Če je pritožba stranke nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, lahko Sektor investicijskega bančništva stranko pozove k ustrezni dopolnitvi pritožbe in ji postavi rok za dopolnitev pritožbe, ki ne sme biti krajši od 5 in ne daljši od 15 dni.

5. člen

Banka mora stranki odgovoriti na pritožbo v 8. dneh od dne prejema pritožbe.

6. člen

Odločitev o pritožbi stranke banka pošlje stranki v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko. Odločitev o pritožbi stranke podpiše direktor Sektorja investicijskega bančništva.

Pritožba zoper odločitev banke o pritožbi stranke

7. člen

Stranka, ki ni zadovoljna z odločitvijo banke, izdano v internem pritožbenem postopku, lahko vloži pritožbo na poravnalni svet pri Združenju bank Slovenije v skladu z 8. členom tega pravilnika in v skladu z Aktom o ustanovitvi in delu poravnalnega sveta pri Združenju bank Slovenije za zunajsodno reševanje sporov med stranko in banko.

III. Postopek izvensodnega reševanja sporov

Vložitev pritožbe

8. člen

Stranka, ki ni zadovoljna z odločitvijo banke, izdano v internem pritožbenem postopku, lahko vloži pritožbo na poravnalni svet pri Združenju bank Slovenije (v nadaljevanju: poravnalni svet). Stranka lahko vloži pritožbo na poravnalni svet tudi, če v 30 dneh od dneva vložitve pritožbe pri banki ne prejme odločitve banke o pritožbi.

Predhodno odločanje v internem pritožbenem postopku pri banki, oziroma pritožba stranke, glede katere v internem pritožbenem postopku stranka od banke ni prejela odločitve banke v 30 dneh, sta procesni predpostavki za začetek postopka pri poravnalnem svetu.

Določitev raziščišča in postopek in način reševanja izvensodnega reševanja sporov

9. člen

Izvensodno reševanje sporov po tem pravilniku poteka pri poravnalnem svetu. Postopek in način reševanja izvensodnega reševanja sporov je določen z Aktom o ustanovitvi in delu poravnalnega sveta pri Združenju bank Slovenije za zunajsodno reševanje sporov med stranko in banko (v nadaljevanju: Akt). Akt je priloga tega pravilnika in je sestavni del tega pravilnika.

Seznanitev strank z elementi sheme izvensodnega reševanja sporov

10. člen

Banka stranko seznaniti z določbami tega pravilnika in določbami Akta ob sklenitvi pogodbe o opravljanju storitev tako, da ji da pred sklenitvijo pogodbe o opravljanju storitev na vpogled ta pravilnik in Akt.

11. člen

Banka pravilnik in Akt 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.abanka.si>

IV. Končne določbe

12. člen

Banka o spremembi pravilnika in/ali Akta obvesti stranke na svoji spletni strani (<http://www.abanka.si>), v prostorih sektorja investicijskega bančništva in v vseh poslovalnicah, kjer banka posluje s strankami in opravlja storitve v zvezi s finančnimi instrumenti. Obvestilo iz prejšnjega stavka je objavljeno 30 dni. Če

stranka s spremembami tega pravilnika ali Akta ne soglaša, je dolžna v roku 15 dni od dneva obvestila odpovedati pogodbo o opravljanju storitev, sicer se šteje, da s spremembami soglaša.

13. člen

Pravilnik stopi v veljavo z dnem sprejema in se od tega dne dalje tudi uporablja.

V Ljubljani, 22.04.2008

Abanka Vipa d.d.
mag. Aleš Zajdela
predsednik uprave

Gregor Hudobivnik
član uprave