

Hypo Alpe-Adria-Bank d.d. PRAVILNIK O POSTOPKU REŠEVANJA PRITOŽB STRANK

UVODNE DOLOČBE

Splošno

Na podlagi 391. člena Zakona o bančništvu Hypo Alpe-Adria-Bank d.d. (v nadaljevanju: banka) sprejema ta pravilnik, s katerim določa interni postopek reševanja pritožb strank, da se zagotovi višja raven zadovoljstva strank, izboljša kakovost bančnih storitev, zmanjša število morebitnih sodnih postopkov in poveča stopnja zaupanja strank v banko.

Ta postopek se uporabi v primerih, ko stranka ni zadovoljna z odgovorom banke na vloženo reklamacijo v skladu s splošnimi pogoji ali pogodbo za posamezen produkt ali storitev banke, ko stranka ne prejme odgovora na reklamacijo v razumnem roku ali ko stranka ni zadovoljna z ravnanjem posameznega bančnega delavca.

Po tem pravilniku je stranka vsaka fizična ali pravna oseba, ki je v poslovnem razmerju z banko.

POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

Vložitev pritožbe

Stranka lahko vloži pritožbo v 8 dneh od dneva prejema odgovora banke na reklamacijo ali od ravnanja bančnega delavca oz. v primeru, ko banka ne odgovori na reklamacijo v zakonsko določenem roku, v 8 dneh od poteka tega roka.

Stranka lahko pritožbo vloži:

- pisno: na naslov Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., Dunajska cesta 117, 1000 Ljubljana ali po elektronski pošti na naslov hypo-bank@hypo.si;
- ustno pri bančnem delavcu, ki o pritožbi sestavi zapisnik, ki ga mora stranka podpisati; če stranka zapisnika ne želi podpisati, se šteje, da ne želi vložiti pritožbe.

Pritožba mora vsebovati najmanj sledeče podatke: podatke o stranki, ki vlaga pritožbo (ime in priimek, kontaktni podatki), prvotni reklamacijski zahtevek stranke ali vsaj osnovne podatke o reklamacijskem zahtevku (kdaj je bil vložen, zoper koga ali kaj, ...), navedbo dejanja, dokumenta ali zaposlenega, zoper katerega se vlaga pritožba, zahtevek stranke, navedba dejstev, na katerih temelji zahtevek, podpis stranke in dokazila, ki so podlaga za zahtevek, če stranka z njimi razpolaga.

Obravnava pritožbe v okviru banke

Dopolnitev pritožbe

Bančni delavec, ki prejme pritožbo stranke, jo pregleda in v kolikor ugotovi, da je pritožba nepopolna, mora najkasneje v roku 5 dni od prejema pritožbe stranko pozvati, da pritožbo dopolni in ji postavi rok za dopolnitev, ki ne sme biti krajši od 5 in ne daljši od 15 dni.

Odločitev o pritožbi

Po prejemu popolne pritožbe se v banki izpelje postopek odločanja o pritožbi.

O pritožbah strank odloča pritožbena komisija, ki je sestavljena iz: vodje Službe organizacije in skladnosti poslovanja, Izvršnega direktorja in vodje posameznega področja ali službe, v katerem je vzrok za pritožbo in vodje Pravne službe. V kolikor je to potrebno, ima pritožbena komisija pravico od zaposlenih zahtevati dodatna pojasnila in dokazila.

Odločitev o pritožbi banka pošlje stranki v pisni obliki s priporočeno pošto pošiljko, najkasneje v roku 30 dni od prejema popolne pritožbe.

Možnost izvensodnega reševanje sporov za potrošnike

Stranka, ki je potrošnik, in se ne strinja z odločitvijo banke o pritožbi oz. v roku 8 dni od pritožbe ne prejme odgovora banke, ima pravico vložiti pritožbo pri Poravnalnem svetu Združenja bank Slovenije, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: Poravnalni svet).

Poravnalni svet je sestavljen iz predstavnikov potrošnikov, bank ter predsednika Poravnalnega sveta in rešuje vse pritožbe s področja kršenja splošnih poslovnih pogojev bank, določil pogodbenih razmerij ali dobre poslovne prakse. Poravnalni svet ne odloča o pritožbah s področja poslovne politike posamezne banke.

Pritožba mora biti pisna, vsebovati mora kratek zahtevek in vsa dejstva, na katere uporabnik opira svoj zahtevek, priložena pa morajo biti tudi dokazila. Če pritožba ni popolna, Poravnalni svet lahko zahteva dopolnitev. Poravnalni svet mora o pritožbi odločiti najkasneje v 2 mesecih od prejema pritožbe.

Ta pravilnik prične veljati in se uporablja od 1. 11. 2009.