

## Akt o internem pritožbenem postopku v NLB d.d.

### I. Splošne določbe

#### 1. Vsebina akta

V Novi Ljubljanski banki d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: NLB) imamo skladno z zakoni, ki urejajo opravljanje bančnih in finančnih storitev, vzpostavljen sistem internega pritožbenega postopka in izbrane izvajalce izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

Ta krovni akt ureja postopek vložitve in interne obravnave pritožb strank, določa roke za pošiljanje odgovora na pritožbo ter vsebuje informacijo o možnosti nadaljevanja reševanja pritožb potrošnikov pred izbranim izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov. Opredeljuje tudi stroške postopka obravnave pritožb strank in dolžnost varovanja zaupnih podatkov v postopku obravnave pritožb strank.

#### 2. Opredelitev izrazov

Za namene tega akta imajo uporabljeni izrazi izključno navedeni pomen:

**Stranka** je fizična ali pravna oseba, ki ima v NLB odprt vsaj en produkt oziroma storitev ali je v NLB naročila določeno storitev ali je NLB zanj to opravila.

**Pritožba** je izraz nezadovoljstva, zaradi katerega stranka ugovarja ravnanju NLB v zvezi z izvajanjem pogodb, storitev in poslov med NLB in stranko. S pritožbo stranka zahteva odpravo v pritožbi zatrjevanih nepravilnosti in vzpostavitev pravilnega stanja, lahko pa tudi povrnitev neposredno ali posredno nastale škode.

**Finančna reklamacija** je zahteva stranke za odpravo napake pri izvajanju plačilne transakcije.

**Odškodninski zahtev** je vrsta pritožbe, v kateri stranka zahteva, naj ji NLB povrne škodo, ki je neposredno ali posredno nastala zaradi poslovanja NLB oziroma ker NLB ni ali je napačno izvedla določeno storitev.

**Pritožba na varovanje zaupnih in osebnih podatkov** je vrsta pritožbe pri kateri je izražen sum nepooblaščenice obdelave podatkov.

**Posebne pritožbe** so pritožbe naslovljene na upravo NLB; pritožbe brez konkretnega naslovnika ali pritožbe, ki jih na NLB naslovijo različne zunanje institucije.

**Prvostopenjski nivo obravnave pritožb** predstavlja organizacijska enota, ki je zadolžena za poslovni odnos s stranko, ali enota, v kateri ima stranka odprt transakcijski račun, ali enota, v kateri je bil sklenjen posel, zaradi katerega je stranka vložila pritožbo.

**Drugostopenjski nivo obravnave pritožb** predstavlja posebna centralizirana organizacijska enota, pristojna za obravnavo ugovorov strank na rešitev na prvostopenjskem nivoju, za obravnavo posebnih pritožb in odškodninskih zahtevkov višjih vrednosti.

**Poslovno skrivnost** predstavljajo vse informacije, za katere je očitno, da bi lahko nastala občutna škoda za NLB, stranke in zaposlene, če bi zanje izvedela nepooblaščenca oseba.

### II. Postopek obravnave pritožb strank v NLB

#### 3. Vložitev pritožbe stranke

- Stranka lahko NLB svojo pritožbo predloži na naslednje načine:
- **pisno** – osebno, po pošti, telefaksu, na katerega koli od e-naslovov, objavljenih na NLB Spletnem portalu (na spletni strani [www.nlb.si](http://www.nlb.si)) ali na e-naslov pristojne kontaktne osebe v NLB, prek spletne poslovalnice NLB Klik (uporabniki), prek elektronske banke NLB Proklik (uporabniki) ali prek Klepeta ali prek obrazca na NLB Spletnem portalu (<http://www.nlb.si/kontakt>);
- **ustno** – osebno, po telefonu (01 477 20 00 ali telefon pristojne kontaktne osebe v NLB) ali prek Video klica.

NLB je dolžna **pisno odgovoriti le na pisno predložene pritožbe.**

**Pritožba stranke mora biti razumljiva in jasna ter mora vsebovati dejstva, na katerih temelji pritožbeni zahtev.** Pritožba mora vsebovati naslednje obvezne elemente:

- identifikacijske podatke stranke (ime in priimek, stalno ali začasno prebivališče stranke, njenega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca oziroma
- naziv in sedež pravne osebe ali nosilca dejavnosti);
- obrazložitev pritožbenih razlogov in datum dogodka;
- navedbo računa oziroma dokumentov, na katere se pritožba nanaša (kopije dokumentov, če je to potrebno za presojo utemeljenosti pritožbe);
- kontaktne podatke za pošiljanje odgovora;
- podpis stranke oziroma zakonitega zastopnika ali pooblaščenca stranke, če je pritožba pisna.

Odškodninski zahtevki strank morajo biti predloženi v pisni obliki in morajo vsebovati vse obvezne elemente pritožbe. Pisna oblika je procesna predpostavka za obravnavo odškodninskega zahtevka. Če ta ni predložen v pisni obliki ali ni popoln, niso izpolnjeni pogoji za njegovo obravnavo.

Ugovor na rešitev na prvostopenjskem nivoju mora biti predložen v pisni obliki in mora vsebovati tudi razloge, zaradi katerih stranka vlaga svoj ugovor.

Pritožbe na varovanje zaupnih in osebnih podatkov morajo biti predložene v pisni obliki in morajo vsebovati vse obvezne elemente pritožbe.

Pri finančni reklamaciji s področja kartičnega in bankomatskega poslovanja mora stranka obvezno izpolniti in podpisati tudi za to vsakokrat veljaven predpisan obrazec, ki je na voljo v vseh NLB poslovalnicah.

NLB obravnava le pritožbe, ki so popolne in pravilno predložene. Če je pritožba stranke nepopolna, pristojna organizacijska enota stranko najpozneje naslednji delovni dan od prejema pritožbe pozove k njeni dopolnitvi.

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

Vložitev pritožbe ne posega v pravico stranke, da zoper NLB kadar koli vložijo tožbo pred pristojnim sodiščem zaradi rešitve spora v zvezi s predmetom spora.

#### 4. Obravnava pritožb strank

Obravnava odškodninskih zahtevkov višjih vrednosti, posebnih pritožb in pritožb na varovanje zaupnih in osebnih podatkov se v NLB izvaja enostopenjsko in centralizirano. Odškodninske zahtevke višjih vrednosti in posebne pritožbe obravnava organizacijska enota, zadolžena za drugostopenjski nivo obravnave pritožb, pritožbe na varovanje zaupnih in osebnih podatkov pa organizacijska enota za skladnost poslovanja in krepitev integritete, in sicer obe organizacijski enoti popolnoma samostojno in neodvisno. Za vse druge pritožbe in odškodninske zahtevke nižjih vrednosti je v NLB vzpostavljen dvostopenjski sistem obravnave pritožb.

Vse pritožbe se obravnavajo enotno. V postopku reševanja pritožbe se raziščejo dokazi in pregleda dokumentacija, povezana s konkretno pritožbo.

#### 5. Rok in način pošiljanja odgovora na pritožbo

Ne glede na to, na kateri stopnji obravnave se pritožba rešuje, se upoštevajo naslednji roki za rešitev pritožb:

- **Pritožbe, ki se nanašajo na področje poslovanja fizičnih oseb, se rešijo v kar najkrajšem času, obvezno pa v 8 dneh.** Rok za rešitev pritožbe začne teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene oziroma spremenjene pritožbe – rok 8 dni vključuje tudi dela proste dni, to je sobote, nedelje in z zakonom določene praznike.
- **Pritožbe, ki se nanašajo na področje poslovanja pravnih oseb in zasebnikov, se rešijo v kar najkrajšem času, obvezno pa v 15 dneh.** Rok za rešitev pritožbe začne teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene oziroma spremenjene pritožbe – rok 15 dni vključuje tudi dela proste dni, to je sobote, nedelje in z zakonom določene praznike.
- **Pritožbe na varovanje zaupnih in osebnih podatkov** se rešijo v skladu z določili zakonodaje, ki ureja področje varstva osebnih podatkov, in sicer najkasneje v 30 dneh od prejema zahteve.

Če stranki odgovora v predpisanem roku ni mogoče predložiti, jo NLB obvesti o razlogih, zaradi katerih je podaljšan rok za odgovor, in kdaj lahko pričakuje odgovor.

Odgovor stranki na pritožbo se pošlje praviloma po isti poti oziroma prek istih komunikacijskih kanalov, prek katerih je stranka predložila svojo pritožbo. Odgovor na odškodninski zahtevek, na ugovor na rešitev prvostopenjskega nivoja obravnave pritožbe, na pritožbe na varovanje zaupnih in osebnih podatkov ali na posebno pritožbo je vedno posredovan v pisni obliki. Odgovoru so priložena morebitna listinska dokazila, ki argumentirajo v odgovoru zatrjevana dejstva.

### III. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

#### 6. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

NLB in stranka lahko ves čas trajanja pritožbenega postopka skleneta poravnavo glede predmeta spora, opredeljenega v pritožbi stranke.

NLB ima skladno z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS) izvajalce izvensodnega reševanja potrošniških sporov (izvajalec IRPS). Izbrala je **Združenje bank Slovenije - GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana** in **Evropski center za reševanje sporov (ECDR), Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana**

Če se stranka, ki je potrošnik (fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti) ne strinja z dokončno odločitvijo obravnave pritožbe v internem pritožbenem postopku v banki ali če banka o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 15 dneh, ima za izvensodno reševanje spora na voljo dve zunanji instituciji, in sicer Združenje bank Slovenije – GIZ (ZBS - GIZ) ali Evropski center za reševanje sporov (ECDR).

Stranka ima pravico dati pobudo za začetek posredovalno-predlagalnega postopka, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije - GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon: +386 1 242 97 00, s pripisom: pobuda za IRPS ali po elektronski pošti na naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si) in sicer po Pravilih postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije. Posredovalno-predlagalni postopek vodi posrednik v sporu, katerega cilj je, da se doseže sporazum med strankama. V kolikor sporazum ni dosežen, posrednik v sporu izda nezavezujoče mnenje. Postopek je za stranko brezplačen. Več informacij je na voljo na spletnih straneh ZBS na povezavi <http://www.zbs-giz.si>.

Stranka ima pravico dati pobudo za začetek postopka mediacije na Evropski center za reševanje sporov (ECDR), po navadni pošti na naslov Tomšičeva ulica 6, SI-1000 Ljubljana, telefon: 08 20 56 590, ali po elektronski pošti na naslov: [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si), in sicer po Pravilih ECDR o mediaciji. Postopek mediacije vodi mediator, ki aktivno pomaga strankam pri sklenitvi sporazumne rešitve spora. V mediaciji dosežen sporazum se v soglasju strank lahko zapiše v pravni obliki, ki ima moč pravnomočne sodbe. Postopek je za stranko brezplačen. Več informacij je na voljo na povezavi <http://www.ecdr.si/>.

Stranka (pobudnik) lahko pobudo poda zgolj pri enem od zgoraj navedenih ponudnikov, pri čemer se šteje, da je pobudnik po vložitvi pobude pri enem izbranem ponudniku začel postopek izvensodnega reševanja potrošniškega spora in pobude za isti spor ne more vložiti še pri drugem ponudniku.

## **IV. Prehodne in končne določbe**

### **7. Stroški postopka**

Vsaka stranka sama krije stroške, nastale pri postopku reševanja pritožbe v internem pritožbenem postopku. NLB je upravičena do povračila vseh nastalih stroškov, če stranka umakne pritožbo, ter do povračila škode in stroškov, ki bi jih NLB imela zaradi naklepa ali malomarnosti stranke.

### **8. Varovanje zaupnih podatkov**

Vsebina pritožbe in vsi podatki, ki se nanašajo na potek pritožbenega postopka, so zaupni in poslovna skrivnost, pri čemer je stranka odškodninsko odgovorna ob zlorabi poslovne skrivnosti v nasprotju z zakonom.

### **9. Veljavnost akta**

Ta akt velja od 31.10.2021.

### **10. Objava**

Ta akt je objavljen na NLB Spletnem portalu (<https://www.nlb.si/pritozbeni-postopek>).