Informacija o shemi zunajsodnega reševanja sporov v NLB d.d.

Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana, Trg republike 2, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju NLB) je v skladu z Zakonom o trgu finančnih instrumentov (v nadaljevanju ZTFI) dolžna strankam zagotoviti informacije o načinu zunajsodnega reševanja sporov. Šteje se, da se je stranka seznanila s takimi informacijami, če so te objavljene na vidnem mestu v prostorih, v katerih NLB oziroma njena pooblaščena oseba strankam nudi in opravlja investicijske in pomožne storitve ter posle borznega posredovanja, gospodarjenja s sredstvi stranke, podjetniških financ ter trgovanja za račun NLB. Podrobnejši nabor storitev in poslov, ki jih NLB opravlja za stranke skladno z ZTFI, ter druge informacije o NLB in tveganjih poslov s finančnimi instrumenti, so navedeni v Splošnih pogojih poslovanja s finančnimi instrumenti, NLB d.d. (v nadaljevanju Splošni pogoji), ki so dostopni na portalu **www.nlb.si** oziroma v poslovalnicah NLB. NLB navedene storitve in posle opravlja na pobudo stranke ter na podlagi predhodno sklenjene pogodbe, katere priloga so Splošni pogoji.

V nadaljevanju so predstavljeni postopki obravnave pritožb in odškodninskih zahtevkov strank, ki izvirajo iz opravljanja investicijskih storitev in poslov opredeljenih v Splošnih pogojih. Sistem obravnave pritožb strank v NLB je dvostopenjski, sistem reševanja odškodninskih zahtevkov pa enostopenjski.

1. Opredelitev pojmov

Stranka po tej shemi je vsaka fizična ali pravna oseba, ki ima z NLB sklenjeno eno izmed pogodb po Splošnih pogojih oziroma za katero NLB opravi določen posel v skladu s Splošnimi pogoji.

Pritožba je izraz nezadovoljstva, s katerim stranka ugovarja ravnanju NLB v zvezi z izvrševanjem pogodb oziroma poslov, in s katerim stranka zahteva odpravo v pritožbi zatrjevanih nepravilnosti in vzpostavitev pravilnega stanja (popravek stanja), ne zahteva pa nobene denarne odškodnine.

Odškodninski zahtevek je pritožba stranke, s katerim stranka zahteva, da ji NLB povrne škodo, ki ji je nastala zaradi njenega poslovanja oziroma zaradi neizvršitve ali napačne izvršitve storitve oziroma posla.

Prvostopenjski pritožbeni organi so organizacijske enote, ki so pristojne za obravnavo pritožb na prvi stopnji. To so naslednje organizacijske enote:

- *Poslovni sektor investicijskega bančništva, Čopova 3, Ljubljana,* za pritožbe, ki se nanašajo na investicijske in pomožne storitve ter posle, razen poslov trgovanja s finančnimi instrumenti;
- *Sektor zalednih storitev za posle zakladništva in investicijskega bančništva, Šmartinska 130, Ljubljana,* za pritožbe, ki se nanašajo na posle trgovanja s finančnimi instrumenti;
- *Sektor za upravljanje mnenj in pritožb strank, Trg republike 2, Ljubljana,* je pristojen za reševanje odškodninskih zahtevkov, pritožb, ki so naslovljene na Upravo ali na predsednika Uprave ter pritožb, ki se nanašajo na poslovno politiko banke.

Drugostopenjski pritožbeni organ je *Sektor za upravljanje mnenj in pritožb strank, Trg republike 3, Ljubljana*, ki je kot posebna organizacijska enota pristojen za obravnavo pritožb, v katerih stranka ugovarja odgovoru oziroma rešitvi Prvostopenjskega pritožbenega organa.

Rok za rešitev pritožbe/ugovora na pritožbo/odškodninskega zahtevka je 15 dni in prične teči naslednji dan od dneva prejema popolne (oziroma dopolnjene oziroma spremenjene) pritožbe/ugovora na pritožbo/odškodninskega zahtevka.

2. Vložitev in obravnava pritožb na 1. stopnji ter odškodninskih zahtevkov

2.1 Stranka lahko pritožbo/odškodninski zahtevek vloži ves čas trajanja pogodbenega razmerja in še 30 dni po njegovem izteku (razen v primeru, da je terjatev stranke v skladu z določili vsakokrat veljavnega Obligacijskega zakonika že zastarala), **v kateri koli organizacijski enoti NLB**. V vsakem primeru bo pritožbo obravnaval pristojen Prvostopenjski pritožbeni organ.

2.2 Pritožbe strank so praviloma **pisne** (v osebni navzočnosti na obrazcu, po pošti, telefax-u, e-pošti ali preko elektronskega bančništva). Pritožbe so lahko tudi **ustne** (v osebni navzočnosti, po telefonu), vendar je NLB dolžna pisno odgovoriti le na pisne pritožbe. **Odškodninski zahtevki morajo biti vedno pisni**.

2.3 Pritožba/odškodninski zahtevek mora vsebovati naslednje:

- ime in priimek, davčno številko, stalno ali začasno prebivališče stranke ter ime in priimek morebitnega zakonitega zastopnika fizične osebe oziroma firmo, sedež, matično številko ter ime in priimek zakonitega zastopnika ali pooblaščenca pravne osebe;
- obrazložitev pritožbenih razlogov in navedbo zahtevka za odpravo v pritožbi zatrjevanih nepravilnosti, višino odškodnine ter obrazložene razloge zanjo, če gre za odškodninski zahtevek;
- navedbo dokumenta (npr. naziv in številka pogodbe), na katerega se pritožba/odškodninski zahtevek nanaša, ter kopije vseh dokumentov, ki so pomembni za presojo utemeljenosti pritožbe/odškodninskega zahtevka;
- podpis stranke oziroma zakonitega zastopnika ali pooblaščenca stranke.

2.4 V primeru, da je pritožba/odškodninski zahtevek stranke nepopoln, NLB pozove stranko k dopolnitvi. Stranka ima tekom pritožbenega postopka pravico, da svojo pritožbo/odškodninski zahtevek dopolni z novimi pritožbenimi razlogi, dejstvi in dokazi, ki ta dejstva dokazujejo, pa tudi pravico, da svojo že vloženo pritožbo/odškodninski zahtevek spremeni. **Rok za rešitev pritožbe/odškodninskega zahtevka (15 dni) začne teči naslednji dan po dopolnitvi oziroma spremembi le-tega**.

2.5 Če rešitev pritožbe oziroma odškodninskega zahtevka stranke ni mogoča v 15-dnevnem roku, NLB stranko obvesti o poteku reševanja in predvidenem roku rešitve. Pri mednarodnem poslovanju in na specifičnih področjih poslovanja so roki za rešitev v skladu s predpisanimi oz. dogovorjenimi standardi tovrstnega poslovanja lahko tudi daljši. V teh primerih NLB stranko v najkrajšem možnem času seznani s prej omenjenimi standardi, poteku reševanja pritožbe/odškodninskega zahtevka in predvidenim rokom rešitve.

2.6 V primeru, da NLB **pri reševanju odškodninskega zahtevka** ugotovi, da je napako NLB, ki je razlog za odškodninski zahtevek, možno odpraviti brez nadaljevanja postopka reševanja odškodninskega zahtevka in brez škode za stranko in NLB, slednja lahko odloči, da se takšno napako odpravi, stranko pa obvesti o rešitvi.

3. Vložitev in obravnava pritožb na 2. stopnji (se ne uporablja za odškodninske zahtevke)

3.1 Stranka ima pravico **v osmih (8) dneh od prejema odgovora Prvostopenjskega pritožbenega organa na pritožbo stranke** vložiti ugovor pri Drugostopenjskem organu (*Sektor za upravljanje mnenj in pritožb strank, Trg republike 3, Ljubljana).* Stranka lahko vloži ugovor tudi v drugi enoti NLB, vendar ga bo v vsakem primeru obravnaval Drugostopenjski pritožbeni organ.

3.2 Ugovor na pritožbo mora biti **obvezno pisen**.

3.3 Ugovor mora vsebovati naslednje:
- ime in priimek, davčno številko, stalno ali začasno prebivališče stranke ter ime in priimek morebitnega zakonitega zastopnika fizične osebe oziroma firmo, sedež, matično številko ter ime in priimek zakonitega zastopnika ali pooblaščenca pravne osebe;
- obrazložitev ugovornih razlogov, opredelitev pritožbe ter odgovora na pritožbo, zoper katerega podaja ugovor (datum, naslov ipd.) in navedbo svojega zahtevka;
- v prilogi morajo biti kopije vseh dokumentov, ki so pomembni za presojo utemeljenosti njenega ugovora (vključno s pritožbo in odgovorom Prvostopenjskega organa);
- podpis stranke oziroma zakonitega zastopnika ali pooblaščenca stranke, če je pritožba pisna.

3.4 V primeru, da je ugovor stranke nepopoln oziroma ugovora ni mogoče rešiti v 15-dnevnem roku za rešitev ugovora, velja smiselno enako kot pri reševanju pritožbe na 1. stopnji (točka 2.4 in 2.5 zgoraj).

4. Poravnava in poravnalni svet

4.1 NLB in stranka lahko ves čas trajanja pritožbenega postopka na 1. ali 2. stopnji **skleneta poravnavo** glede predmeta spora, opredeljenega v pritožbi stranke. Enako velja za reševanje odškodninskih zahtevkov.

4.2 Če se stranka ne strinja z odgovorom Drugostopenjskega pritožbenega organa na pritožbo stranke oziroma odgovorom NLB na odškodninski zahtevek , ima stranka pravico predmetni spor reševati v postopku pred Poravnalnim svetom pri Združenju bank Slovenije za zunajsodno reševanje sporov med stranko in banko (v nadaljevanju poravnalni svet), in sicer po postopku in na način, določen z vsakokrat veljavnim Aktom o ustanovitvi in delu poravnalnega sveta

5. Stroški

5.1 Vsaka stranka sama trpi stroške, ki so ji nastali zaradi postopka reševanja pritožbe oziroma odškodninskega zahtevka. NLB upravičena do povračila naslednjih stroškov, ki so ji nastali zaradi reševanja pritožbe/odškodninskega zahtevka, (i) če stranka umakne pritožbo/odškodninski zahtevek - do povračila vseh stroškov, ki jih je zaradi reševanja pritožbe/odškodninskega zahtevka utrpela do umika pritožbe ter (ii) do povračila stroškov in/ali škodo povzročenih iz naklepno ali zaradi hude malomarnosti stranke

5.2 Vsaka stranka postopka pred poravnalnim svetom krije svoje stroški postopka v skladu z določili Akta o ustanovitvi poravnalnega sveta.

Opozorilo
Vsebina pritožbe oziroma odškodninskega zahtevka, ne glede na stopnjo pritožbenega postopka, v kateri se nahaja, in vsi podatki, ki se nanašajo na potek pritožbenega postopka, so zaupni in predstavljajo poslovno skrivnost, pri čemer je stranka odškodninsko odgovorna v primeru zlorabe poslovne skrivnosti v nasprotju z zakonom.

Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana, Trg republike 2, 1000 Ljubljana, marec 2012