

## Informacija o internem pritožbenem postopku v NLB d.d.<sup>1</sup>

Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: NLB) je skladno z zakoni, ki urejajo opravljanje bančnih in finančnih storitev, dolžna strankam zagotoviti informacijo o sistemu internega pritožbenega postopka in izbranem izvajalcu in načinu izvensodnega reševanja potrošniških sporov. Šteje se, da se je stranka seznanila s takšno informacijo, če je bila informacija objavljena na spletni strani NLB in na vidnem mestu v vseh prostorih, v katerih NLB oziroma njena pooblaščenca oseba posluje s strankami.

### Oprelitev izrazov

**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 zanjo 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 pravnega 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 nepooblaščenca 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 vseh odškodninskih zahtevkov.

**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.

### Postopek obravnave pritožb strank

**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), 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), prek telefonske banke NLB Teledom (uporabniki) ali prek Video klica. NLB je dolžna pisno odgovoriti le na pisno predložene pritožbe.

**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, ugovori strank na rešitev na prvostopenjskem nivoju in pritožbe na varovanje zaupnih in osebnih podatkov morajo biti vedno pisni. 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. Obravnava odškodninskih zahtevkov, posebnih pritožb in pritožb na varovanje zaupnih in osebnih podatkov se v NLB izvaja enostopenjsko in centralizirano. Odškodninske zahtevke 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 je v NLB vzpostavljen dvostopenjski sistem obravnave pritožb.

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.

### **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.

### **Stroški postopka**

Vsaka stranka sama krije stroške, ki jih ima zaradi postopka 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 v NLB nastali zaradi naklepa ali malomarnosti stranke.

### **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.

<sup>1</sup> Več informacij o internem pritožbenem postopku v NLB d.d. si lahko preberete v Aktu o internem pritožbenem postopku v NLB d.d., ki je objavljen na NLB Spletnem portalu (<https://www.nlb.si/pritozbeni-postopek>).