

ŽELIMO VAM PRISLUHNI.

INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK V BANKI INTESA SANPAOLO D.D. IN POSTOPEK IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV* - KLJUČNE INFORMACIJE

Pritožbo lahko poda fizična ali pravna oseba (v nadaljevanju: stranka). Za obravnavanje pritožbe v internem postopku banke, mora le-ta biti podana pisno.

Stranka lahko vloži pritožbo na enega od sledečih načinov:

- osebno v poslovalnici
- po klasični pošti na naslov organizacijske enote, na katero se pritožba nanaša
- po elektronski pošti na naslov info@intesaspaolobank.si ali
- prek spletne strani banke <https://www.intesaspaolobank.si/prebivalstvo/kontakti/oddajte-pritozbo.html>

Pri reklamacijah s področja kartičnega poslovanja ali ostalih plačilnih transakcij je potrebno izpolniti ustrezen reklamacijski zahtevek, ki je strankam na voljo na spletni strani <https://www.intesaspaolobank.si/prebivalstvo/kontakti/oddajte-pritozbo.html>.

Izpolnjen in podpisan zahtevek se pošlje po e-pošti na naslov info@intesaspaolobank.si oziroma se ga odda v najbližji poslovalnici banke.

INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

Banka si prizadeva podati odgovor stranki v zakonsko predvidenem ali razumnem roku, ob upoštevanju narave težave (v skladu z ZPlaSSIED, 285. člen). V primeru, da v predvidenem času ni mogoče razrešiti pritožbe zaradi objektivnih razlogov, mora banka v pisnem odgovoru stranki pojasniti postopke za razreševanje pritožbe in predviden rok, v katerem bo lahko podala odgovor na prejeto pritožbo.

Stranka lahko podano pritožbo dopolni (s predložitvijo novih dejstev in dokazov). S prejemom naknadnih dopolnitev pritožbe, začne teči nov rok za posredovanje odgovora stranki z naslednjim dnevom po prejemu dopolnitve.

Banka poda odgovore in pojasnila na pritožbo pisno, na jasn in razumljivem način (glede na način prejema pritožbe, se podan pisen odgovor posreduje po pošti ali elektronski pošti).

IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

Če se strankane strinja z odgovorom banke na vloženo pritožbo oziroma reklamacijo, ima stranka pravico vložiti zahtevo za izvensodno rešitev spora. Banka Intesa Sanpaolo d.d. kot izvajalca postopka IRPS priznava: **Združenje bank Slovenije - GIZ, Šubiceva ulica 2, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: info@zbs-qiz.si, telefonska številka: 01 24 29 700** (v nadaljevanju: izvajalec IRPS). Pisni zahtevek za začetek postopka IRPS se pošlje izvajalcu IRPS, na zgoraj navedeni naslov. Postopek IRPS se izvaja kot kombiniran posredovalni-predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku.

Odločitev izvajalca IRPS za banko oziroma za stranko ni zavezujoča. Ustanovitveni akt in pravila postopka IRPS pri izvajalcu IRPS so objavljeni na spletni strani priznanega izvajalca IRPS.

**Zahtevo za začetek postopka IRPS lahko vloži le fizična oseba, ki se po zakonu, ki ureja varstvo potrošnika, šteje kot potrošnik. Neglede na navedeno, lahko zahtevo za začetek postopka IRPS vloži tudi prejemnik plačila v zvezi z domnevnimi kršitvami obveznosti banke po Uredbi 2015/751/EU o medbančnih provizijah za kartične plačilne transakcije. Če prejemnik plačila ni potrošnik, sam nosi stroške IRPS postopka.*

SVET PRILOŽNOSTI.

POSUŠ
100%



INTESA SANPAOLO BANK