

# ŽELIMO VAM PRISLUHNI TI.

## INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK V BANKI INTESA SANPAOLO D.D. IN SHEMA IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV

V NADALJEVANJU PODOJAMO STRANKAM KLJUČNE INFORMACIJE O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU V BANKI INTESA SANPAOLO D.D. (v nadaljevanju: banka) TER SHEMI IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV (v nadaljevanju postopek IRPS)

Stranka lahko vložijo pritožbo na enega od sledečih načinov:

- osebno na obrazcu, ki se nahaja v poslovalnicah (*pri reklamacijah s področja kartičnega ali bankomatskega poslovanja stranka obvezno izpolni in podpiše zato predpisan obrazec*)
- po klasični pošti, kot dopis banki na naslov organizacijske enote, na katero se pritožba nanaša
- po elektronski pošti na elektronski naslov: [info@intesasanpaolobank.si](mailto:info@intesasanpaolobank.si)
- preko spletne strani banke [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si)

Pritožba mora biti v pisni obliki. Banka bo pisno odgovorila le na pisno predložene pritožbe.

### INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

Pritožbe strank se v banki obravnavajo v dvostopenjskem internem pritožbenem postopku.

#### Prvi nivo reševanja pritožb

Pritožba se obravnava v organizacijski enoti, na katero se pritožba nanaša. O pritožbi stranke organizacijska enota odloči v roku 8 dni od dneva vložitve popolne pritožbe v pisni obliki. Če rešitev pritožbe v tem roku ne bo možna, bo stranka pisno seznanjena o predvidenem roku rešitve pritožbe. Odločitev o pritožbi banka izda v pisni obliki.

#### Drugi nivo reševanja pritožb

V primeru, da se stranka ne strinja s predlagano rešitvijo na prvem nivoju lahko ponovno vložijo pisno pritožbo, ki se presoja na drugem nivoju, v Sektorju za marketing in korporativno komuniciranje. Pritožbo naslovi na Banka Intesa Sanpaolo d.d., Sektor za marketing in korporativno komuniciranje, Pristaniška 14, 6000 Koper ali na elektronski naslov [info@intesasanpaolobank.si](mailto:info@intesasanpaolobank.si), s pripisom v zadevi »pritožba 2. stopnje«. Sektor za marketing in korporativno komuniciranje o pritožbi odloči praviloma v roku 8 dni od prejema popolne pritožbe. Odločitev o pritožbi je izdana v pisni obliki. Če rešitev pritožbe v tem roku ne bo možna, bo stranka pisno seznanjena o predvidenem roku, v katerem bo lahko dobila odgovor. S sprejeto odločitvijo Sektorja za marketing in korporativno komuniciranje je interni pritožbeni postopek v banki zaključen.

### IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

Če se stranka, ki je potrošnik\* z odločitvijo Sektorja za marketing in korporativno komuniciranje glede pritožbe ne strinja **ima pravico** vložiti zahtevo za izvensodno rešitev spora. Banka Intesa Sanpaolo d.d. kot izvajalca postopka IRPS priznava: **Združenje bank Slovenije - GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: [info@zbs-qiz.si](mailto: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 vložijo le fizična oseba, ki se po zakonu, ki ureja varstvo potrošnika, šteje kot potrošnik.

SVET PRILOŽNOSTI.

POS LUH  
100%



INTESA SANPAOLO BANK



[www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si)

Bank of INTESA  SANPAOLO