

INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK V BANKI INTESA SANPAOLO D.D. IN POSTOPEK IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV (IRS) - 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@intesasnpaolobank.si ali
- prek spletne strani banke <https://www.intesasnpaolobank.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.intesasnpaolobank.si/prebivalstvo/kontakti/oddajte-pritozbo.html>.

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

INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

Banka bo o pritožbi odločila v najkrajšem možnem času vendar ne kasneje kot v 8 dneh ali najpozneje v roku, ki je določen v veljavnih predpisih za posamezno vrsto pritožbe.

Pri pritožbah, povezanih s plačilnim prometom, ki jih ureja Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih, bo banka podala odgovor najkasneje v 15 delovnih dneh. V primerih, zaradi izjemnih okoliščin, ko odgovora v tem roku ni mogoče zagotoviti, bo banka v tem roku poslala začasni odgovor, kjer bo pojasnila razloge za zamudo in navedla rok za končni odgovor. Ta rok ne sme biti daljši od 35 delovnih dni. Po tej odločitvi se šteje, da je postopek reševanja pritožbe zaključen.

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 dnem po prejemu dopolnitve.

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

IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

- a.) V primeru, da potrošnik ni zadovoljen z odločitvijo banke ali če banka o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 30 dneh, lahko v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov v roku največ 13 mesecev od dokončne odločitve v internem pritožbenem postopku oziroma od poteka roka za obravnavo pritožbe, vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja konkretnega potrošniškega spora pred **Združenje bank Slovenije - GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si, telefonska številka: 01 24 29 700** (v nadaljevanju: izvajalec IRPS). Pisni zahtevek za začetek postopka se pošlje izvajalcu IRPS, na zgoraj navedeni naslov. Postopek se izvaja kot kombiniran posredovalni-predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku.
- b.) V primeru, da prejemnik plačila po Uredbi 2015/751/EU o medbančnih provizijah za kartične plačilne transakcije ni zadovoljen z odločitvijo banke v internem pritožbenem postopku ali če banka o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 30 dneh ima možnost sprožitve posredovalno-predlagalnega postopka (mediacija) pri **Evropskem centru za reševanje sporov (ECDR) na naslov Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana ali po elektronski pošti na naslov info@ecdr.si. Več informacij je na voljo na spletni strani www.ecdr.si, telefonska številka: 08 205 65 90.**
- c.) Stranka, ki ni prejemnik plačila po Uredbi 2015/751/EU o medbančnih provizijah za kartične plačilne transakcije se z odgovorom banke na vloženo reklamacijo ali pritožbo ne strinja, se lahko obrne na izvajalca izvensodnega reševanja sporov **Evropski center za reševanje sporov (ECDR) na naslov Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana ali po elektronski pošti na naslov info@ecdr.si. Več informacij je na voljo na spletni strani www.ecdr.si, telefonska številka: 08 205 65 90.** Stranka sama nosi stroške postopke.

Odločitev izvajalca izvensodnega reševanja sporov s potrošniki ali prejemniki plačil za banko oziroma stranko ni zavezujoča. Pravila in podrobnosti postopka izvensodnega reševanja sporov so na voljo na spletnih straneh ustreznih izvajalcev.