

## **SHEMA IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV V BANKI CELJE D.D.**

V Banki Celje d.d. imamo sistematično urejeno reševanje in obravnavanje pripomb, pritožb in reklamacij. Z navedenim želimo doseči višjo raven zadovoljstva strank, izboljšati kakovost bančnih storitev, dvigniti nivo zaupanja v banko in bančni sistem. Pri tem velja naslednja razlaga pojmov:

**Pripomba:** se lahko nanaša na ponudbo, napako, gnečo, delovni čas...

**Pritožba:** se nanaša na obnašanje, odnos oziroma potek storitve ter zoper odgovor banke

**Reklamacija:** se nanaša na rezultat opravljene storitve (kvaliteta, čas, cena...)

Pripomba, pritožba oziroma reklamacija je lahko podana:

- Ustno v enoti banke
- Telefonsko
- Pisno po pošti
- Preko interneta na elektronski naslov [mnenje@banka-celje.si](mailto:mnenje@banka-celje.si)

Pripombe, pritožbe in reklamacije zavedene v Knjigi pripomb, se obravnavajo kot pisne, v primeru, da so obrazložene in gre za dejansko reklamacijo in je možno ugotoviti identifikacijo stranke (ime, priimek in naslov).

### **Način obravnave in reševanje**

Na pripombe banka praviloma ne odgovarja pisno, obravnava pa jih v internih postopkih. Pritožbe in reklamacije strank obravnava banka enakopravno, hitro, učinkovito v skladu z veljavnimi predpisi in internimi akti.

### **Pritožba zoper odgovor banke**

Na podlagi 391. člena ZBan-1 smo banke članice Združenja bank Slovenije (ZBS) oblikovale in organizirale neodvisni institut, katerega osnovni namen je zunajsodno reševanje sporov med strankami – fizičnimi osebami.

V aktu o ustanovitvi in delu poravnalnega sveta pri ZBS za zunajsodno reševanje sporov med stranko in banko je v 9. členu opredeljen postopek za vložitev pritožbe.

Poravnalni svet odloča le o sporih med strankami in bankami, ki so nastali zaradi kršitev pogodbenih razmerij, nespoštovanja splošnih poslovnih pogojev bank ali dobrih poslovnih običajev, ni pa pristojen za odločanje o sporih, ki so posledica nezadovoljstva strank s poslovno politiko banke.

Pritožbo lahko stranka vloži na poravnalni svet samo v primeru, ko ni zadovoljna z odločitvijo banke, ki jo je izdala v internem pritožbenem postopku ali če banka v 15 dneh neutemeljeno ni odgovorila. V prvem primeru je rok za vložitev pritožbe načeloma največ šest mesecev od prejema odgovora banke, v drugem pa sedem mesecev od pritožbe.

Pritožba s priloženo dokumentacijo (opis pritožbe, kopije pogodb, kopija pritožbe, odgovor banke, drugo) se pošlje na **naslov:**

Združenje bank Slovenije  
Poravnalni svet  
Šubičeva ulica 2  
1000 Ljubljana

Podrobnejše informacije o delovanju poravnalnega sveta so vam na voljo na spletni strani združenja <http://www.zbs-giz.si>

Januar 2007