

Primorska hranilnica Vipava d.d. (v nadaljevanju Hranilnica) ima skladno z zakoni, ki urejajo opravljanje bančnih in finančnih storitev, vzpostavljen sistem internega pritožbenega postopka. Ta ureja načine vlaganja in internega reševanja reklamacij in pritožb strank, določa roke za posredovanje odgovorov strankam in omogoča nadaljevanje reševanja potrošniških sporov pred izbranim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov.

SPLOŠNI POJMI

Stranka je vsaka fizična ali pravna oseba, ki je v poslovnem razmerju s hranilnico oz. je v hranilnici naročila ali opravila določeno storitev.

Reklamacija je zahteva stranke za izboljšavo ali zamenjavo produkta ali storitve, odpravo napake pri izvajanju plačilne transakcije ali druge opravljene storitve oz. neizpolnjenih pričakovanj v zvezi s tem.

Pritožba je izraz nezadovoljstva stranke v zvezi s odgovorom banke na vloženo reklamacijo.

Postopek pri izvajalcu IRPS je postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov pred izvajalcem IRPS.

Odgovorna oseba za reševanje reklamacije je oseba zaposlena v Hranilnici, ki je skladno z Navodilom za reševanje reklamacij in pritožb odgovorna za reševanje reklamacije ali pritožbe

REKLAMACIJE

VLOŽITEV REKLAMACIJE

Reklamacijo lahko stranka vloži pisno na e-naslov pp@hranilnica-vipava.si, telefonsko na številko (05) 3664-500, po faksu na številko (05) 3664-510 ali po pošti na naslov Primorska hranilnica Vipava d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava.

VSEBINA REKLAMACIJE

Podana reklamacija mora vsebovati naslednje podatke:

- Podatke o fizični ali pravni osebi – vlagatelju reklamacije (Za fizične osebe: ime, priimek, roj. podatek, naslov stalnega ali začasnega bivališča vlagatelja; Za pravne osebe: naziv, matična ali davčna številka, sedež ter ime in priimek vlagatelja)
- Navedbo dokumenta ali storitve, na katero se reklamacija nanaša,
- Navedbo dejstev, ki so podlaga za zahtevek,
- Kontaktni naslov za posredovanje odgovora,

POSTOPEK REŠEVANJA REKLAMACIJE

Za reševanje reklamacije so odgovorni:

za reklamacije iz naslova plačilnega prometa

- referent plačilnega prometa v sodelovanju z delavcem hranilnice, ki je plačilni nalog oz. naročilo plačila sprejel,
- vodja podpore poslovanju, za ostale reklamacije
- uprava za vse reklamacije iz naslova kršenja postopkov glede varstva osebnih podatkov

OPERATIVNI POSTOPEK

Odgovorna oseba vodi operativni postopek skladno z Navodilom za reševanje reklamacij in pritožb.

PRITOŽBE

VLOŽITEV PRITOŽBE

Stranka lahko pošlje pritožbo preko elektronske pošte na naslov info@hranilnica-vipava.si, po faksu na telefonsko številko (05) 3664-510, po pošti na naslov Primorska hranilnica d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava ali jo poda ustno v poslovalnici, kjer zaposleni sestavi zapisnik, ki ga mora stranka podpisati. V nasprotnem primeru se šteje, da stranka pritožbe ne želi vložiti.

VSEBINA PRITOŽBE

Podana reklamacija mora vsebovati naslednje podatke:

- Podatke o fizični ali pravni osebi – vlagatelju reklamacije (Za fizične osebe: ime, priimek, roj. podatek, naslov stalnega ali začasnega bivališča vlagatelja; Za pravne osebe: naziv, matična ali davčna številka, sedež ter ime in priimek vlagatelja)
- Prvotni reklamacijski zahtevek,,

- Navedbo dejstev, ki so podlaga za zahtevek (dejanje, dokumente ali ime zaposlenega, zoper katerega se vlaga pritožba,
- Navedbo dejstev, ki so podlaga za zahtevek.

RAZLOGI ZA VLOŽITEV PRITOŽBE

Stranka lahko vloži pritožbo v primeru:

- nezadovoljstva z odgovorom hranilnice na poslano reklamacijo,
- ko odgovora na poslano reklamacijo ni prejela v roku 15 dni,
- smatra, da je bilo ravnanje bančnega delavca nezadovoljivo oz. neprimerno.

OPERATIVNI POSTOPEK

Odgovorna oseba vodi operativni postopek skladno z Navodilom za reševanje reklamacij in pritožb.

POSTOPEK PRI IZVAJALCU IRPS

Hranilnica zagotavlja postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov, ki je Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, e-naslov irps@zbs-giz.si, tel. (01) 2429-700.

Pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS lahko vloži stranka v primerih, ko ni zadovoljna z odločitvijo hranilnice v internem pritožbenem postopku oz. če v roku 30 dni neutemeljeno ni prejela odgovora banke na podano pritožbo.

Vložitev pobude ne posega v pravico stranke, da kadarkoli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper hranilnico zaradi rešitve spora.

Način in postopki odločanja izvajalca IRPS so opredeljeni v Pravilih postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS, ki je dostopen na naslovu <http://www.zbs-giz.si/zdruzenje-bank.asp?StructureId=1283>

KONČNE DOLOČBE

Ta pravilnik velja od 01.06.2017 dalje.