

ŽELIMO VAM PRISLUHNI TI.

INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK IN SHEMA IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV

PRITOŽBE STRANK SE V BANKI INTESA SANPAOLO D. D. (V NADALJEVANJU: BANKA) OBRAVNAVAJO V DVOSTOPENJSKEM INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU. V NADALJEVANJU PODOJAMO STRANKAM KLJUČNE INFORMACIJE O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU TER SHEMI IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV.

INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

Stranka Banke lahko vložijo pritožbo na enega od sledečih načinov:

- na obrazcu, ki se nahaja v enotah poslovanja s komitent
- kot dopis banki po klasični pošti na naslov organizacijske enote, na katero se nanaša
- v sporočilu po elektronski pošti na elektronski naslov: info@intesaspaolobank.si
- preko spletne strani www.intesaspaolobank.si v rubriki "Posluh 100%" ali "Stopite v stik z nami"
- preko elektronske banke - BANKA IN

Pritožba mora biti v pisni obliki. Pritožba se obravnava v organizacijski enoti banke, na katero se nanaša. O pritožbi stranke poslovna enota odloči praviloma v roku 8 dni od dneva vložitve popolne pritožbe. Če rešitev pritožbe v tem roku ni možna, se v pisnem odgovoru stranko seznanijo o predvidenem roku rešitve pritožbe. Odločitev o pritožbi je izdana v pisni obliki.

Če stranka z odločitvijo glede pritožbe **SOGLAŠA**, je interni pritožbeni postopek zaključen.

Če stranka z odločitvijo glede pritožbe

NE SOGLAŠA, lahko:

vloži pisno pritožbo na Komisijo za reševanje pritožb v Banki (v nadalj. Komisija) na naslov:

- Banka Intesa Sanpaolo d.d., **Komisija za reševanje pritožb**, Pristaniška 14, 6000 Koper

ali na elektronski naslov:

- info@intesaspaolobank.si s pripisom v zadevi "za Komisijo za reševanje pritožb"

Komisija odloči v roku 8 dni od prejema popolne pritožbe. Odločitev komisije je pisna, z njo je interni pritožbeni postopek zaključen.

Če stranka, ki je potrošnik* z odločitvijo Komisije glede pritožbe **NE SOGLAŠA** lahko:

VLOŽI ZAHTEVO ZA ZAČETEK POSTOPKA ZA IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV (V NADALJEVANJU: POSTOPEK IRPS).

Banka kot izvajalca postopka IRPS priznava:

Združenje bank Slovenije - GIZ, Šubičeva 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. Postopek IRPS izvaja pristojen organ/oseba pri izvajalcu IRPS, v skladu s pravili postopka izvajalca IRPS in zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov. Ustanovitveni akt in pravila postopka IRPS pri izvajalcu IRPS so objavljeni na spletni strani priznanega izvajalca IRPS.

*Zahtevo za začetek postopka IRPS lahko vložijo fizična oseba, ki se po zakonu, ki ureja varstvo potrošnika, šteje kot potrošnik.

SVET PRILOŽNOSTI.

POS LUH
100%



INTESA SANPAOLO BANK



www.intesaspaolobank.si

Bank of INTESA  SANPAOLO