

POLITIKA OBRAVNAVANJA PRITOŽB

Uvod

Hranilnica si prizadeva poslovati tako, da stranke nimajo razlogov za pritožbe. Kljub temu se lahko zgodi, da se stranka pritožbi. Hranilnica je zato oblikovala postopke obravnavanja pritožb, ki zagotavljajo ustrezno in pravočasno reševanje zahtevkov v skladu z interesi strank.

Politika obravnavanja pritožb v Hranilnici Lon d.d., Kranj je pripravljena v skladu s Smernicami o obravnavanju pritožb sektorja vrednostnih papirjev (ESMA) in bančništva (EBA) in opredeljuje politike upravljanja pritožb.

Potrjevanje politike

Politiko obravnavanja pritožb s sklepom potrdi uprava hranilnice.

Osnovni pojmi

Pritožba

Izjava o nezadovoljstvu, ki jo fizična ali pravna oseba naslovi na hranilnico in se nanaša na nezadovoljstvo v zvezi s produktom ali storitvijo, ki jo izvaja hranilnica t.j. sprejemanjem vlog in drugih vračljivih sredstev, posojanjem (ki vključuje: potrošniške kredite, kreditne pogodbe v zvezi z nepremičninami), odkupom terjatev, financiranjem komercialnih poslov, plačilnimi storitvami, izdajanjem garancij in drugih jamstev ter prevzemanje odgovornosti in oddajanjem sefov.

Pritožnik

Fizična ali pravna oseba, za katero se predpostavlja, da je upravičena do tega, da hranilnica obravnava pritožbo, jo bila podana z njene strani.

Informiranje zainteresiranih skupin

Interno informiranje

Politika je objavljena na intranetni strani hranilnice in je dostopna vsem zaposlenim. Politiko so dolžni upoštevati in izvajati vsi zaposleni hranilnice.

Informiranje javnosti

Izsek politike, ki se nanaša na postopke oddajanja pritožb in je pomembne za stranke hranilnice je objavljen na spletni strani hranilnice. Izsek vsebuje:

- jasne in natančne informacije o načinu vložitve pritožbe

- opis postopka obravnave pritožbe z navedbo okvirnih časovnih rokov obravnave,
- sistem alternativnega reševanja sporov.

Obravnavanje pritožb

Splošne smernice

Hranilnica obravnava pritožbe v internem postopku z razumevanjem in naklonjenostjo stranki ter v skladu z načelom pravičnosti, enakosti, preprečevanja konflikta/nasprotja interesov in sorazmernosti.

Postopek pritožbe vključuje prejem, evidentiranje, obravnavo, reševanje pritožbe, pošiljanja odgovora pritožniku in analiziranje pritožb.

Vrste pritožb

Hranilnica loči med obravnavo enostavnih zahtevkov (vprašanj, zahtevkov po pojasnilu, prošnji ipd.) od pritožb strank.

Enostavni zahtevki se obravnavajo in odgovarjajo v organizacijski enoti hranilnice (poslovna enota, strokovna služba), ki lahko stranki vsebinsko najboljše pomaga. Ti zahtevki se ne vodijo v evidenci pritožb hranilnice.

Sprejemanje pritožb

Hranilnica sprejema pritožbe:

- ustno (na zapisnik),
- pisno (po pošti ali po elektronski pošti na pritozbe@lon.si)

Ustna izjava pritožnika se šteje kot pritožba, če je podana na zapisnik pri hranilnici. Zaposlenec hranilnice po predhodnem dogovoru s stranko dogovori termin sestanka in zapiše pritožbo. Po zapisanem bosta zaposleni in pritožnik skupaj prebrala in pregledala zapisano besedilo in v kolikor odraža vsa dejstva, ki jih je pritožnik navedel, se oba sodelujoča podpišeta ter hkrati priložita morebitno dokazno dokumentacijo.

V primeru, da hranilnica prejme pritožbo v zvezi z dejavnostmi izven njene dejavnosti in pristojnosti, se bo nanjo odzvala in pojasnila svoje stališče v zvezi s pritožbo in predložila podatke o drugi instituciji, ki je odgovorna za obravnavanje pritožbe.

Prejemnika pritožb posredovanih preko spletne strani sta pooblaščenec za skladnost in zaposlenec SNR.

Vsebina pritožbe

Pritožba mora vsebovati mora kratek zahtevk in vsa dejstva, na katerih temelji zahtevk, ter dokaze za potrditev teh dejstev. Zaželeno je, da pritožba vsebuje tudi podatke o pritožniku, zahtevk pritožnika in njegov podpis.

Če je pritožba stranke nejasna, oseba ali organ, ki pritožbo obravnava, stranko pisno zaprosi za ustrezno dopolnitev oz. dodatno pojasnilo. Glede na vsebino dopolnitve navedb se lahko stranki določi rok za dopolnitev navedb, ki ne sme biti krajši od 8 in ne daljši od 15 dni.

Evidentiranje pritožb

Zaposleni, ki prevzame pritožbo, je le-to dolžan evidentirati v namenski obrazec, objavljen na intranetni strani hranilnice. Pritožbe, ki so prejete po elektronski pošti, v spletni obrazec evidentira pooblaščenec za skladnost.

Hranilnica evidentira vse pisne pritožbe (ne glede na način oddajanja) ter ustne pritožbe podane na zapisnik.

Obravnavanje

Pritožbe hranilnica rešuje enostopenjsko. Za reševanje pritožb je zadolžena delovna skupina, ki je pri svojem delu neodvisna in samostojna.

Delovno skupino sestavljajo pooblaščenec za skladnost, ki je odgovoren za pripravo odgovora stranki, predstavnik SNR ter po potrebi tudi uprava. Odgovorni organizacijske enote na katero se pritožba nanaša je vključen zgolj v smislu podajanja svojega videnja na potek dogodkov, predložitev dokazov, nikakor pa ne vodi procesa reševanja pritožbe.

Delovna skupina se sestaja ad hoc.

Postopki za odgovor na pritožbe

Delovna skupina za reševanje pritožb pri reševanju zagotavlja naslednje minimalne standarde:

- zbere in preuči vse ustrezne dokazi in informacije v zvezi s pritožbo,
- posreduje informacije v jasnem in razumljivem jeziku,
- stranki na vsako pisno pritožbo pošlje pisno obrazložen odgovor, ki je posredovan z priporočeno pošiljko,
- stranki na ustne pritožbene navedbe in pritožbene navedbe po elektronski poti pošlje odgovor v enaki obliki,
- skrajni rok za odgovor na pritožbo stranke je 8 dni od prejete pritožbe, morebitno prekoračitev navedenega roka pa mora hranilnica pisno najaviti stranki in navesti vzroke za zamudo,
- odgovor mora vsebovati tudi pravni pouk o možnosti nadaljevanja postopka v okviru obstoječega mehanizma za izvensodno reševanje sporov.

Nezadovoljstvo pritožnika z odgovorom

Pritožnik lahko vloži pritožbo pri Poravnalnem svetu Združenja bank Slovenije v razumnem roku ko:

- ni zadovoljen z odločitvijo hranilnice v zvezi s podano pritožbo,
- v 30 dni neutemeljeno ni prejel odgovora na podano pritožbo,
- hranilnica neutemeljeno ni odločila o pritožbi v roku 30 dni od oddane pritožbe.

Pritožba mora vsebovati kratek zahtevkov in vsa dejstva, na katere pritožnik opira svoj zahteve, priložena pa morajo biti tudi dokazila. Če pritožba ni popolna, Poravnalni svet lahko zahteva dopolnitev.

Pritožba mora biti pisna. Vloži se na naslov; Združenja bank Slovenije – GIZ, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana, s pripisom: za Poravnalni svet.

Poravnalni svet je sestavljeni iz predstavnikov potrošnikov, bank ter predsednika Poravnalnega sveta in rešuje vse pritožbe s področja kršenja splošnih poslovnih pogojev, določil pogodbenih razmerij ali dobre poslovne prakse. Poravnalni svet ne odloča o pritožbah s področja poslovne politike.

Analiziranje in poročanje

Vse aplikativno evidentirane pritožbe se vodijo v registru pritožb, katerega skrbnik je pooblaščenec za skladnost.

Pritožbe se obravnavajo v okviru obravnave škodnih dogodkov, kar omogoča identifikacijo in odpravo kakršne koli ponavljajoče se ali sistemske težave ter morebitna pravna in operativna tveganja z:

- analiziranjem razlogov individualnih pritožb, da se ugotovijo temeljni vzroki, ki so skupni vsem vrstam pritožb,
- preučitvijo, ali lahko ti temeljni vzroki vplivajo tudi na druge postopke ali proizvode, tudi tiste, ki niso neposredno predmet pritožbe in
- odpravljanjem takšnih temeljnih vzrokov, kadar je to ustrezno.

Pregled in analizo izvaja delovna skupina, ki jo sestavljajo vodja SUT, vodja SNR, vodja IT oddelka, varnostni inženir in pooblaščenec za skladnost. Delovna skupina se sestaja praviloma tedensko. O sestankih pooblaščenec za skladnost vodi zapisnik.

O ugotovitvah delovna skupina poroča upravi hranilnice.