



Pravilnik o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov

VSEBINA

1. Uvod.....	3
2. Uporabljeni izrazi.....	3
3. Načela pritožbenega postopka.....	3
4. Interni pritožbeni postopek.....	4
5. Naloge in pristojnosti ILIRIKE v zvezi s pritožbami strank.....	5
6. Izvensodno reševanje sporov.....	5
7. Seznanitev stranke s pravili internega pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov.....	6
8. Končne določbe.....	7

ILIRIKA borzno posredniška hiša d.d., Slovenska 54a, Ljubljana (v nadaljevanju: ILIRIKA), na podlagi Zakona o trgu finančnih instrumentov (Ur. l. RS, št. 77/2018, v nadaljevanju ZTFI-1) ter Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15, v nadaljevanju ZIsRPS) sprejema:

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

1. Uvod

1. člen

S tem pravilnikom se ureja shema pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov med ILIRIKO in odvisnimi borznoposredniškimi zastopniki, ki jih je ILIRIKA pooblastila, da v njenem imenu in za njen račun sprejmejo naloge za nakup oziroma prodajo finančnih instrumentov (v nadaljevanju: pogodbene poslovalnice), na eni strani ter njenimi neprofesionalnimi strankami, s katerimi ima ILIRIKA sklenjena pogodbeno razmerja v zvezi s storitvami borznega posredovanja, vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev ali gospodarjenja s finančnimi instrumenti na drugi strani.

2. člen

Načela in pravila internega pritožbenega postopka ter izvensodnega reševanje sporov po postopku in na način, kot je to urejeno v tem pravilniku, se lahko uporabijo v vseh primerih, ko se stranka ne strinja z ravnanjem ILIRIKE, pogodbenih poslovalnic pri opravljanju posameznih storitev v zvezi s finančnimi instrumenti.

2. Uporabljeni izrazi

3. člen

Posamezni izrazi po tem pravilniku imajo naslednji pomen:

- Neprofesionalna stranka je stranka, ki jo je ILIRIKA na podlagi posredovanih podatkov in Politike razvrščanja strank razvrstila v kategorijo neprofesionalnih strank in ki je z ILIRIKO podpisala pogodbo v zvezi s storitvami borznega posredovanja, vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev ali gospodarjenja s finančnimi instrumenti.
- Pritožba je vsaka ustna (osebno), elektronska ali pisna izjava stranke o nezadovoljstvu oz. nestrinjanju z ravnanjem ILIRIKE, podana v skladu s tem pravilnikom. V primeru, da stranka zgolj poizveduje po nasvetu ali zahteva pojasnitev določenih ravnanj ILIRIKE in iz kasnejše reakcije stranke na obrazložitev ILIRIKE nedvoumno izhaja, da odgovor zadostuje, se tako poizvedovanje ne šteje za pritožbo.
- Potrošnik je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.
- Interni pritožbeni postopek je postopek, ki ga ILIRIKA vzpostavi za reševanje pritožb strank in mora biti izveden za vsako podano pritožbo stranke, ki zatrjuje, da ji je zaradi domnevno nezakonitega ali neskrbnega ravnanja ILIRIKE povzročena ali bo povzročena materialna škoda v zvezi s izvajanjem storitev borznega posredovanja, vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev ali gospodarjenja s finančnimi instrumenti na drugi strani.

3. Načela pritožbenega postopka

4. člen

Pritožbe vseh strank se obravnavajo enakopravno.

Pritožbe se obravnavajo po časovnem vrstnem redu, to pomeni, da se prej prejeta pritožba obravnava pred kasneje prejeto. Vsaka pritožba se označi z datumom njenega prejema. Pritožba se šteje za prejeto z dnem, ko prispe na sedež ILIRIKE.

5. člen

Pritožbe se rešujejo hitro in učinkovito, z razumevanjem in naklonjenostjo.

Pritožbe se rešujejo v skladu z veljavno zakonodajo, v času nastanka spora veljavnimi splošnimi pogoji poslovanja ILIRIKE, sklenjeno pogodbo, cenikom ILIRIKE ter dobrimi poslovnimi običaji.

4. Interni pritožbeni postopek

6. člen

Postopek reševanja pritožb neprofesionalnih strank v ILIRIKI obsega: sprejem pritožbe, preverjanje pritožbe, obravnavo pritožbe in odgovor stranki v zvezi s pritožbo.

Za reševanje vseh pritožb strank je pristojen pravni sektor ILIRIKE, ki jo rešuje v sodelovanju s tistim sektorjem v družbi, na katerega delo se pritožba nanaša, razen za reševanje ustnih pritožb, kjer ni nobenih nejasnosti in jih lahko rešujejo tudi drugi delavci ILIRIKE.

Pri reševanju pritožb strank je pravni sektor ILIRIKE samostojen in neodvisen.

Pisno pritožbo mora stranka poslati ali posredovati na sedež družbe, in sicer na naslov ILIRIKA, borzno posredniška hiša d.d., Slovenska cesta 54a, 1000 Ljubljana. Elektronsko pritožbo mora stranka posredovati na naslov: info@ilirika.si. Ustno pritožbo lahko stranka odda le osebno na sedežu družbe pri pristojni osebi, ki za družbo opravlja investicijske storitve in je v stiku s stranko. Pristojna oseba pritožbo zapiše, stranka pa jo podpiše, s čimer potrdi njeno vsebino.

7. člen

Pritožba je prepozna, če je vložena po preteku roka, ki ga za posamezno pravico predpisuje zakon ali drug predpis. Pritožba je nedovoljena, če jo je vložila oseba, ki ni imela te pravice. Pritožba je neustrezno vložena, če ni podana v skladu s tem pravilnikom.

ILIRIKA v predhodnih odstavkih tega člena navedenih pritožb ni dolžna obravnavati.

ILIRIKA si bo v skladu z vsakokrat veljavnim Zakonom o varstvu potrošnikov prizadevala odgovoriti stranki v najkrajšem možnem roku – glede na naravo problema. Rok za odgovor na pritožbo stranke je 30 dni od dneva prejetja pritožbe oziroma podaje ustne pritožbe. Če ILIRIKA prekorači ta rok, mora o tem obvestiti stranko in pisno obrazložiti vzroke zamude.

Če stranka v 8 tednih ne prejme odgovora, se šteje, da je interni pritožbeni postopek zaključen negativno oziroma, da je pritožba stranke neutemeljena.

8. člen

V postopku reševanja pritožb strank ima stranka pravico vpogleda v dokumentacijo, ki se nanaša nanjo in za katero za ILIRIKO ne velja prepoved njenega posredovanja tretjim osebam.

Stranka lahko v dokumentacijo iz prejšnjega odstavka vpogleda samo osebno na sedežu ILIRIKE po predhodnem dogovoru s zaposlenim v ILIRIKI, ki pritožbo stranke rešuje. Na izrecno zahtevo stranke se lahko stranki proti plačilu izročijo kopije navedene dokumentacije.

9. člen

Na pisno ter ustno pritožbo stranke ILIRIKA poda pisen odgovor, v kolikor stranka izrecno ne privoli v odgovor v drugačni obliki.

Na pritožbo, posredovano z elektronsko pošto ILIRIKA lahko poda odgovor tudi v enaki obliki, razen če stranka izrecno zahteva odgovor v pisni obliki.

5. Naloge in pristojnosti Ilirike v zvezi s pritožbami strank

10. člen

ILIRIKA vodi evidenco o prejetih pritožbah ter ukrepih, sprejetih za njihovo reševanje. Evidenca se vodi na način, da se lahko do podatkov dostopi in rekonstruira vsako ključno fazo obdelave vsakega posla ter tako, da je kakršne koli popravke ali druge spremembe in vsebino evidence pred kakršnimi koli popravki ali spremembami, mogoče brez težav ugotoviti.

Za izvajanje nalog iz tega člena je pooblaščen pravni sektor ILIRIKE.

11. člen

Pravni sektor ima pri reševanju pritožb strank pravico pridobiti pomoč in sodelovanje kateregakoli delavca ILIRIKE ali zunanjih oseb, če je to potrebno.

Če je pomoč zunanjih oseb ali strokovnjakov povezana z večjimi materialnimi stroški za ILIRIKO, mora pravni sektor predhodno pridobiti dovoljenje uprave za sodelovanje z njimi.

12. člen

O pritožbah strank zoper odločitve v internem pritožbenem postopku je dovoljeno vložiti pritožbo, katero rešuje Komisija za pritožbe pri ILIRIKI.

Komisijo imenuje uprava družbe, pri čemer v njej ne sme sodelovati oseba, ki je odločala o pritožbi stranke v internem pritožbenem postopku.

6. Izvensodno reševanje sporov

13. člen

ILIRIKA zagotavlja izvensodno reševanje sporov za neprofesionalne stranke, ki so potrošniki, preko izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki ga ILIRIKA priznava kot pristojnega za reševanje sporov v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), to je Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, telefon: 08 20 56 590, email: info@ecdr.si (v nadaljevanju Izvajalec).

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevk med neprofesionalno stranko, ki je potrošnik in ILIRIKO, ki ga ne bo mogoče rešiti v internem pritožbenem postopku, se lahko na pobudo stranke, ki je potrošnik, rešuje v okviru postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri Izvajalcu, in sicer po postopku in na način, kot ga določajo pravila Izvajalca o postopkih reševanja potrošniških sporov ter kot ga določajo določila Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

ILIRIKA zagotavlja izvensodno reševanje za neprofesionalne stranke, ki so pravne osebe preko Stalne arbitraže pri Gospodarski zbornici Slovenije, Dimičeva 13, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: Arbitraža).

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevek, med neprofesionalno stranko pravno osebo in ILIRIKO oziroma pogodbenimi poslovalnicami ILIRIKE, ki ga ne bo možno uspešno rešiti v internem pritožbenem postopku, se bo lahko reševal pred Arbitražo, bodisi v posredovalnem postopku v skladu z določbami Pravilnika o posredovalnem postopku pred Arbitražo pri GZS bodisi v arbitražnem postopku, v skladu z Arbitražnimi pravili Stalne arbitraže pri GZS. Če posredovanje v posredovalnem postopku ne bo uspešno in če spor ne bo rešen s posredovanjem v roku 30 dni, bo spor dokončno rešen v arbitražnem postopku.

V primeru postopka pred Arbitražo se obračunajo stroški postopka na podlagi njene tarife.

14. člen

Neprofesionalna stranka lahko zoper odločitev v internem pritožbenem postopku v roku 15 dni od njenega prejema vložijo pritožbo na Komisijo za pritožbe pri ILIRIKI, s priporočeno pošiljko na sedež ILIRIKE ali po elektronski pošti na e-naslov: info@ilirika.si, ki mora biti ustrezno obrazložena. Na predmetno pritožbo stranke je ILIRIKA dolžna odgovoriti v roku 30 dni od njenega prejema.

Če se neprofesionalna stranka, ki je potrošnik, s prejeto pritožbeno odločitvijo ILIRIKE ne strinja ali če odgovora ne prejme v roku iz prejšnjega odstavka, je neprofesionalna stranka, ki je potrošnik, upravičena vložiti pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri Izvajalcu, in sicer po postopku in na način, kot ga določajo pravila Izvajalca IRPS o postopkih reševanja potrošniških sporov ter kot ga določajo določila Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

15. člen

Neprofesionalna stranka, ki je pravna oseba lahko zoper odločitev v internem pritožbenem postopku v roku 15 dni od prejema odločitve vložijo pritožbo na Komisijo za pritožbe pri ILIRIKI, s priporočeno pošiljko na sedež ILIRIKE ali po elektronski pošti na e-naslov: info@ilirika.si, ki mora biti ustrezno obrazložena. Na predmetno pritožbo stranke je ILIRIKA dolžna odgovoriti v roku 30 dni od njenega prejema.

Če se neprofesionalna stranka, ki je pravna oseba, s prejeto pritožbeno odločitvijo ILIRIKE ne strinja ali če odgovora ne prejme v roku iz prejšnjega odstavka, je neprofesionalna stranka, ki je pravna oseba, upravičena sprožiti bodisi posredovalni bodisi arbitražni postopek pri Arbitraži. Če neprofesionalna stranka izbere posredovalni postopek in posredovanje ne bo uspešno ali če spor ne bo rešen s posredovanjem v roku 30 dni, bo spor dokončno rešen v arbitražnem postopku.

7. Seznanitev stranke s pravili internega pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov

16. člen

ILIRIKA stranke ob sklenitvi pogodbe v zvezi s storitvami borznega posredovanja, vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev ali gospodarjenja s finančnimi instrumenti seznanja s pravili internega pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov tako, da objavi ta pravilnik, na vidnem in dostopnem mestu, v vsakem prostoru, kjer ILIRIKA posluje s strankami ter na internetnih straneh <http://www.ilirika.si>.

O spremembah pravil internega pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov ILIRIKA obvesti stranko z objavo na spletnih straneh <http://www.ilirika.si> ter z objavo na vidnem in dostopnem mestu v vsakem prostoru, kjer ILIRIKA posluje s strankami.

Pravila Izvajalca o postopkih reševanja potrošniških sporov so dostopna na spletni strani www.ecdr.si.

Pravila o posredovalnem postopku pred Arbitražo pri GZS in Arbitražna pravila Stalne arbitraže pri Gospodarski zbornici Slovenije so dostopna na spletni strani Arbitraže www.sloarbitration.eu.

8. Končne določbe

17. člen

Z dnem uveljavitve tega pravilnika prenehata veljati Pravilnik o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov z dne 02.03.2017.

18. člen

Ta pravilnik začne veljati dne 01.09.2020.

V Ljubljani, 28.08.2020

ILIRIKA borzno posredniška hiša d.d.

Predsednik uprave Igor ŠTEMBERGER

Član uprave Urban BELIČ