

## Informacija strankam o načinu izvensodnega reševanja sporov

1. Morebitne spore, nesoglasja oziroma pritožbe strank rešuje v SKB banki d.d. Ljubljana (v nadaljevanju »SKB« ali »banka«) služba Centralno reševanje pritožb in reklamacij. V ta namen je potrebno navedeni službi predložiti pisni zahtevek, ki vsebuje vsa potrebna dejstva na katerih temelji pritožba, ter morebitna dokazila. Zahtevek je mogoče oddati osebno na podlagi izpolnjenega obrazca za oddajo pritožbe, ki se nahaja v vseh poslovalnicah SKB ali elektronsko z izpolnitvijo spletnega obrazca za oddajo pritožb (rubrika »Kontakt«), ki se nahaja na spletni strani banke na naslovu [www.skb.si/kontakt](http://www.skb.si/kontakt). Prav tako je pritožbo mogoče oddati pisno po pošti na naslov: SKB d.d., Centralno reševanje pritožbi in reklamacij, Ajdovščina 4, 1513 Ljubljana. Omenjena služba potrdi prejem pritožbe in jo reši v najkrajšem možnem času oziroma najkasneje v osmih (8) dneh po prejemu pritožbe z vso potrebno dokumentacijo. V kolikor zahtevnost pritožbe ne omogoča rešitve pritožbe v 8 dneh, omenjena služba v tem roku pritožnika obvesti o predvidenem datumu končne rešitve, ki jo predstavlja pisna odločitev z ustreznimi pojasnili.

2. Če pritožnik, ki je potrošnik, ni zadovoljen z odločitvijo banke, izdano v internem pritožbenem postopku, ali če v roku 30 dni ni prejel odgovora banke z odločitvijo o pritožbi, ima pravico, v roku največ 13 mesecev od vložitve pritožbe pri banki, vložiti pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja spora v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS) pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: izvajalec IRPS), ki ga kot pristojnega za reševanje spora priznava banka, to je pri **Združenju bank Slovenije - GIZ, Ljubljana, Šubičeva 2, SI 1000 Ljubljana** (v nadaljevanju: ZBS), **e-naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), telefon: +386 (0)1 24 29 700**.

Potrošnik lahko vloži pisno pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanje potrošniških sporov (v nadaljevanju: postopek IRPS) pri ZBS preko obrazca na spletni strani ZBS [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si), ali, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, SI 1000 Ljubljana, Slovenija, s pripisom: pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si). Postopek IRPS pri ZBS vodi posameznik, to je posrednik v sporu, ki ima tudi namestnika. Postopek IRPS je kombiniran posredovalno-predlagalni postopek, kjer si posrednik v sporu prizadeva doseči sporazum o rešitvi spora, če pa sporazum ni dosežen, posrednik v sporu izda pisno nezavezujoče obrazloženo mnenje o spornem razmerju. Postopek urejajo Pravila postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije, ki so objavljena na spletni strani ZBS na naslovu: [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si),

Več informacij o izvajalcu IRPS, o vložitvi pobude, ter o načinu in postopku IRPS pri ZBS je na voljo na spletni strani ZBS na naslovu: [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si).

Pritožnik ima sicer pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pri pristojnem sodišču.