

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU NA PODROČJU ZAVAROVANJ RCI BANQUE SOCIETE ANONYME, bančna podružnica Ljubljana

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU RCI BANQUE

1. SPLOŠNE DOLOČBE

1.1. Vsebina pravilnika

Ta pravilnik ureja pritožbeni postopek v RCI BANQUE SOCIETE ANONYME, bančna podružnica Ljubljana (v nadaljevanju: banka), v okviru katerega se obravnavajo pritožbe s področja zavarovanj zoper banko, kot so opredeljene v 1. in 2. členu tega pravilnika. Ta pravilnik in vsi predvideni postopki so skladni s Splošnim pravilnikom o reševanju pritožb strank na vseh področjih dejavnosti banke (v nadaljevanju Splošni pravilnik), pri čemer se Splošni pravilnik šteje za krovnega in se za vsa morebitna vprašanja, ki niso izrecno urejena v tem pravilniku, uporablja Splošni pravilnik banke.

1.2. Opredelitev pojmov

V tem pravilniku uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:

- 1) **Pritožba** je izjava pritožnika o nezadovoljstvu z ravnanjem ali odločitvijo zavarovalnice ali banke v zvezi z zavarovalno pogodbo ali storitvijo, ki je bila opravljena.
- 2) **Pritožnik** je vsaka pravna ali fizična oseba, ki vloži pritožbo skladno s tem pravilnikom.

1.3. Splošna načela

Banka postavlja interese svojih strank v središče svojega poslovanja ter strategije skladnosti. V postopku reševanja pritožb banka zagotavlja spoštovanje načela enakopravnega obravnavanja strank, načela preprečevanja nasprotja interesov, načela pravičnosti, načela sorazmernosti, načela zakonitosti in strokovnosti, načela zaupnosti in varstva osebnih podatkov ter načela učinkovitosti in hitrosti. Banka prav tako izvaja korektivne ukrepe na podlagi nepravilnosti, ugotovljenih prek vloženih pritožb.

2. NAČIN VLAGANJA PRITOŽB IN PRISTOJNOST ZA REŠEVANJE PRITOŽB

2.1. Vložitev pritožbe

(1) Pritožba mora vsebovati najmanj:

- ime in priimek pritožnika,
- stalno/ začasno prebivališče pritožnika, ki je hkrati njegov kontaktni naslov,
- pooblastilo za zastopanje, kadar je pritožba vložena po pooblaščenju,
- pritožbeni razlog, skupaj z morebitnimi dokazili,
- podpis pritožnika (razen v primeru pritožb, vloženih po elektronski pošti preko financiranje@mobilize-fs.com).

Pritožba lahko vsebuje še:

Mobilize Financial Services in Mobilize Lease&Co sta blagovni znamki RCI Banque SA, bančna podružnica Ljubljana, in RCI Lizing d.o.o., Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, Slovenija.

RCI Banque: Davčna št.: SI93971141 - Poslovni račun: SI56 0400 0027 7637 221 - Matična št.: 2253763 - Okrožno sodišče v Ljubljani, št. reg. vl.: 061/14547600

RCI Lizing: Davčna št.: SI16058445 - Poslovni račun: SI56 0400 0027 7678 155 - Matična št.: 6784003000 - Okrožno sodišče v Ljubljani, št. reg. vl.: 2015/6426

- številko police, na katero se pritožba nanaša
- področje, na katero se nanaša pritožba (reševanje škod, vsebina pogojev, prodaja ...)

(2) Pritožba se lahko poda v pisni ali ustni obliki. Pisne pritožbe so tiste, ki jih banka prejme po navadni oziroma elektronski pošti preko financiranje@mobilize-fs.com.

(3) V primeru izjave stranke, iz katere ni jasno razvidno ali gre za pritožbo, lahko banka stranko pozove k natančnejši opredelitvi glede tega. Če banka takšne opredelitve ne prejme v roku, ki je naveden v pozivu banke, se šteje, da pritožba ni vložena.

(4) Če je pritožba nerazumljiva ali ne vsebuje vsaj minimalnih sestavin iz prvega odstavka tega člena, banka pozove pritožnika, da pritožbo popravi ali dopolni v roku 15 dni, tako da bo primerna za obravnavo. Če pritožnik pritožbe ustrezno ne popravi v 15 dneh, se pritožba šteje za umaknjeno, na kar se pritožnika opozori v pozivu.

(5) Anonimnih pritožb banka ne obravnava, temveč z njimi le seznani pristojni oddelek.

2.2. Evidentiranje pritožbe

Vsaka pritožba se po prejemu evidentira v ustrezno bazo podatkov v okviru sistema za reševanje pritožb banke. Pristojen oddelek zabeleži vse podatke, ki so potrebni za identifikacijo in reševanje pritožbe, vključno z razlogi za vloženo pritožbo.

2.3. Odločanje o pritožbah

Pritožba se v internem postopku v banki obravnava glede na stopnjo kompleksnosti zahtevkov. Pritožba, ki vsebuje vse potrebne podatke, se klasificira glede na kompleksnost zahtevka upoštevajoč kriterije in pravila Splošnega pravilnika banke, in sicer od najbolj enostavnih do najbolj zahtevnih, skupno 3 kategorije, pri čemer se lahko v teku postopka posamezna pritožba prekalificira in umesti v zahtevnejšo kategorijo.

Na prvi stopnji kompleksnosti zahtevka se pritožbe rešujejo s strani Oddelka za podporo strankam. Na drugi stopnji kompleksnosti zahtevka se pritožbe rešujejo skupno s strani Oddelka za podporo strankam in Komisije za reševanje pritožb na področju zavarovanj. Na tretji stopnji kompleksnosti zahtevka se pritožbe rešujejo skupno s strani s strani Komisije za reševanje pritožb na področju zavarovanj in Pravne službe.

Komisija za reševanje pritožb na področju zavarovanj se ustanovi s sklepom direktorjev, in jo sestavljajo trije člani, ki o vsaki zadevi odločajo praviloma soglasno in izjemoma z večino glasov.

2.4. Pritožbena dokumentacija

Vsa dokumentacija, ki je prejeta ali je nastala v posameznem pritožbenem postopku, se shranjuje v skladu z notranjimi akti banke, ki urejajo upravljanje z dokumentarnim gradivom v elektronski obliki, vključno z dokumentacijo prejeto po elektronski pošti.

3. OBRAVNAVA PRITOŽBE

3.1. Postopek reševanja pritožbe

- (1) Postopek reševanja pritožbe obsega sprejem, obravnavo in preverjanje utemeljenosti pritožbe, pripravo odločitve ter posredovanje le-te pritožniku.
- (2) Prejeti zahtevki strank se obravnavajo nemudoma po njihovem prejemu. V kolikor je pritožba popolna in vsebuje vse podatke skladno s členom 2.1. tega Pravilnika pristojni oddelek banke klasificira pritožbo glede na njeno kompleksnost. V primeru utemeljene vsebinsko enostavne pritožbe pristojni oddelek banke odpravi ugotovljene nepravilnosti ter reši pritožbo v roku osmih (8) dni od dneva prejema. V primeru pritožb, ki so vsebinsko klasificirane kot kompleksnejše, pristojne službe banke, kot so določene v členu 2.3. tega Pravilnika, odločijo o pritožbi praviloma v roku 15 dni od prejema, najkasneje pa v roku 21 dni od prejema popolne pritožbe.
- (3) V primeru, da zahtevek ni utemeljen, pristojna služba banke reklamacijo zavrne v rokih, kot so navedeni v 2. točki tega člena. V takem primeru lahko stranka v roku osmih (8) dni od prejema zavrnitve vloži pritožbo pri banki. Pritožba se vloži priporočeno po pošti na naslov: RCI BANQUE SA, podružnica Ljubljana, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, ali na elektronski naslov: financiranje@si.mobilize-fs.com. Pristojne službe banke o zadevi ponovno odločajo in posredujejo svoje dokončno stališče v roku 15 dni od prejema pritožbe.
- (4) V primeru, da stranka, ki je fizična oseba s statusom potrošnika, z odločitvijo banke ni zadovoljna ali odgovora banke ne prejme v roku enaindvajsetih (21) dni, lahko v razumnem roku pri ponudniku izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki ga je banka izbrala in priznava (IRPS), v skladu z določbami Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), vloži pobudo za začetek postopka.
- (5) Odgovor, ki se posreduje stranki, mora biti oblikovan v jasnem, razumljivem in strokovno utemeljenem jeziku. Odločitev o pritožbi mora vsebovati izrek in obrazložitev odločitve (kratek povzetek pritožbenih navedb, dejanskih ugotovitev in izvedenih dokazov, navedbo pravnega temelja, na podlagi katerega je odločitev utemeljena, presojo izvedenih dokazil, obrazložitev izreka oziroma bistva odločitve) in pravni pouk o možnosti nadaljevanja postopka v okviru izvensodnega reševanja sporov.
- (6) Odločitev mora biti pritožniku posredovana v pisni obliki s priporočeno pošto na naslov naveden na pritožbi ali po e-pošti, če je bila tudi pritožba vložena po tej poti, vse pod pogojem, da je pri tem zagotovljeno varstvo osebnih podatkov skladno s Politiko zasebnosti RCI Banque SA, bančna podružnica Ljubljana, objavljeno na spletni strani banke. V primeru ustnih pritožb se odločitev zavarovalnice o pritožbi pošlje pritožniku v pisni obliki s priporočeno pošto. Banka lahko svoja pisanja vroči stranki tudi osebno po pooblaščenem vročevalcu.
- (7) Stranka je dolžna v roku 7 (sedmih) dni po spremembi naslova stalnega/začasnega prebivališča, naslova za pošiljanje pošte, naslova za pošiljanje elektronske pošte in zaposlitve ali kakršne koli druge spremembe, ki lahko vpliva na izvajanje pritožbenega postopka, to v pisni obliki sporočiti banki in ji predložiti ustrezno listino, s katero dokazuje takšno spremembo. Šteje se namreč, da so bila obvestila pravilno poslana in sporočena stranki, če so bila posredovani na zadnji naslov, ki ga stranka sporočila banki. Podatki o stalnem/ začasnem prebivališču, ki je hkrati kontaktni naslov v pritožbi, mora biti identičen naslovu na osnovni pogodbi. V primeru razlik je stranka dolžna zagotoviti dokazila skladno s to točko.

3.2. Dolžnost obveščanja

Če se pri obravnavi posamezne pritožbe ugotovi, da se lahko pričakuje večja škoda, tveganje za okrnitev ugleda banke, večja nepravilnost ravnanja ali odločitve, oziroma se seznanijo z dejstvi

zadeve, pri kateri obstaja sum, da je prišlo do nepravilnosti ali goljufije, je o tem potrebno nemudoma seznaniti pristojnega direktorja.

3.3. Seznananje strank o pritožbenem postopku

(1) Banka seznanja svoje stranke s postopkom reševanja pritožb, in sicer v splošnih zavarovalnih pogojih, dokumentu z informacijami o zavarovalnem produktu (IPID), pisnem obvestilu zastopnika zavarovalcu ter na spletnih straneh www.triglav.si ter www.mobilize-fs.si.

(2) Na zahtevo pritožnika ga banka informira o stanju postopka reševanja njegove pritožbe.

4. KONČNE DOLOČBE

4.1. Reševanje sporov

Pogodbeni stranki bosta morebitna nesoglasja reševali sporazumno, če sporazum ne bo dosežen, pa bo spor reševalo stvarno pristojno sodišče na območju na katerem ima potrošnik stalno ali začasno prebivališče.

Nadzorni organ

Nadzorni organ, pristojen za nadzor slovenskega zavarovalnega trga, je Agencija za zavarovalni nadzor, Trg republike 3, 1000 Ljubljana.

Ta pravilnik začne veljati od 25. 2. 2026 dalje.