

## **OBVESTILO**

Stranke obveščamo, da lahko prošnje, reklamacije ali pritožbe naslovijo na vodjo ekspoziture ali na njegovega namestnika oziroma na vodjo sektorja ali službe. Banka bo prošnje, reklamacije in pritožbe obravnavala v skladu s svojimi internimi akti in jih skušala v najkrajšem možnem času razrešiti, o čemer bo stranko obvestila.

V primeru, da stranka ni zadovoljna z odločitvijo banke, ki jo ta sprejme v internem postopku, lahko sproži postopek za zunajsodno reševanje spora med banko in stranko, s tem, da v roku 6 mesecev od prejema odločitve banke oziroma v roku 7 mesecev od vložitve pritožbe ali reklamacije pri banki, o kateri banka ni odločila, vloži pisno pritožbo zoper odločitev banke na poravnalni svet pri Združenju bank Slovenije.

Besedilo Akta o ustanovitvi in delu poravnalnega sveta pri Združenju bank Slovenije za zunajsodno reševanje sporov med stranko in banko, ki ureja postopek zunajsodnega reševanja sporov, je objavljeno na javnih spletnih straneh Združenja bank Slovenije.