
SHEMA ZUNAJŠODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV

SKB LEASING d.o.o. ima vzpostavljen interni postopek reševanja pritožb in reklamacij strank z namenom obravnave pritožb in reklamacij strank ter zagotavljanja ravni kakovosti svojih storitev.

Opredelitev izrazov:

Ponudnik je SKB LEASING d.o.o., Ajdovščina 4, 1000 Ljubljana

Stranka - potrošnik je fizična oseba, ki ne opravlja gospodarske dejavnosti, oziroma oseba, ki uporablja storitve oziroma produkte ponudnika zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Reklamacija je izraz nezadovoljstva zaradi neizpolnjenih pričakovanj glede opravljene storitve ponudnika v zvezi z opravljanjem storitve.

Pritožba je akt nezadovoljstva in ugovor na zavrnitev reklamacije, s katero stranka zahteva, da ponudnik v skladu z internimi pravili preveri pravilnost odločitve o zavrnitvi.

Potrošniški kredit je pravni posel, za katerega veljajo določbe Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK-1)

Stranka lahko vloži reklamacijo na sedežu ponudnika, če meni, da ponudnik storitve ni opravil pravilno. V kolikor nepravilnost ni sporna, ponudnik nepravilnost odpravi v roku 8 dni od prejema reklamacije, v nasprotnem primeru pa ponudnik strankino reklamacijo v roku 15 dni od njenega prejema pisno zavrne. V takšnem primeru lahko stranka pri ponudniku vloži pritožbo zoper zavrnitev reklamacije v roku 8 dni od prejema zavrnitve. Pritožba mora biti poslana s priporočeno pošto. Postopek reševanja pritožbe pri ponudniku obsega: sprejem, obravnavo in odločanje o pritožbi ter posredovanje odgovora stranki, ki se je pritožila

IZVAJALEC IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV

Če stranka, ki je fizična oseba in ima status potrošnika, v razmerju do ponudnika iz naslova potrošniškega kredita, ni zadovoljna z odločitvijo ponudnika, ali od njega v roku 15 dni ne prejme odgovora, lahko v razumnem roku pri izbranem in s strani ponudnika priznanem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov (IRPS), v skladu z določili Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju ZisRPS) vloži pobudo za začetek postopka. Za izvensodno reševanje potrošniških sporov ponudnik priznava izvajalca IRPS - Združenje bank Slovenije - GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, SI 1000 Ljubljana (el.naslov: info@zbs-giz.si, izvajalec.irps@zbs-giz.si, www.zbs-giz.si/zdruzenje-bank.asp?, telefon +386(0)1 24 29 700). Strankina vložitev pobude za začetek postopka pred izbranim in prizanim izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov in njegova odločitev ne posegata v pravico stranke, da za zavarovanje svojih pravic zoper ponudnika v zvezi z opravljanjem storitev vloži tožbo pred pristojnim sodiščem.

Za morebitne spore, ki bi izhajali iz pravnih razmerij, za katere ne veljajo določila ZPotK-1 in s tem ni podano obvezno sodelovanje ponudnika v postopku IRPS, ponudnik ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

Ljubljana, 16.08.2016

SKB LEASING d.o.o.