

MBILLS d.o.o., Tržaška 118, 1000 Ljubljana na podlagi 285. in 286. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 7/18 in 9/18 – popr., ZPlaSSIED) sprejema naslednji

## **PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV**

### **I. UVODNE DOLOČBE**

#### **1. člen**

S Pravilnikom o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov (v nadaljevanju: Pravilnik), MBILLS d.o.o. (v nadaljevanju: MBILLS) določa interni postopek za reševanje pritožb ter shemo izvensodnega reševanja sporov med MBILLS in uporabniki za katere MBILLS opravlja storitve.

#### **2. člen**

Interni pritožbeni postopek se uporabi, ko se uporabnik ne strinja z ravnanjem MBILLS ali z ravnanjem zaposlenih v MBILLS pri opravljanju posameznih storitev. Pritožba je s strani pritožnika utemeljena izjava o nezadovoljstvu, ki jo fizična ali pravna oseba naslovi na MBILLS in se nanaša na nezadovoljstvo v zvezi s plačilno storitvijo ali kršitvijo pogodbenega razmerja, ki jo izvaja MBILLS.

Pritožba se razlikuje od naslednjih kategorij:

- Poizvedba: standardno ali splošno vprašanje, povezano z aplikacijo mBills.si ali storitvijo.
- Zahteva: zahtevke uporabnika v zvezi z aplikacijo mBills.si ali storitvijo.
- Reklamacija: zahteva uporabnika za odpravo napake pri izvajanju plačilne transakcije.

V MBILLS se pritožbe rešujejo na dveh stopnjah, kot je opisano v tem Pravilniku. Najprej se slednje rešujejo na prvi stopnji, v kolikor pa rešitev prve stopnje za uporabnika ni ustrezna, se postopek reševanja pritožbe nadaljuje na drugi stopnji. Postopek izvensodnega reševanja sporov se lahko uporabi, če se uporabnik ne strinja z odločitvijo MBILLS v pritožbenem postopku na drugi stopnji ter v primeru, če uporabnik v pritožbenem postopku iz prvega odstavka tega člena ne prejme odločitve, ki bi jo MBILLS moral izdati v pritožbenem postopku.

### **II. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK**

#### **Načela internega pritožbenega postopka**

#### **3. člen**

Načela interne obravnave pritožb:

- enakopravna obravnava uporabnikov,
- časovni vrstni red obravnavanja pritožb: to pomeni, da se prej prejeta pritožba obravnava pred kasneje prejeto,
- hitro in učinkovito reševanje pritožb,
- MBILLS zagotavlja neodvisnost in samostojnost komisije za obravnavo pritožb,
- politika obravnave pritožb je v skladu z veljavno zakonodajo, splošnimi pogoji poslovanja veljavnimi v času nastanka spora, sklenjeno pogodbo o opravljanju storitev ter dobro poslovno prakso.

## Vložitev pritožbe

### 4. člen

Uporabnik ima pravico ves čas trajanja pogodbenega razmerja, temelječega na splošnih pogojih poslovanja in še 30 dni po njegovem izteku pri MBILLS vložiti pritožbo, s katero ugovarja zoper ravnanje MBILLS v zvezi s kršitvami pogodbenega razmerja.

Pritožbeni roki iz prejšnjega odstavka ne vplivajo na pritožnikovo izvensodno ali sodno varstvo ali zahteve glede varstva podatkov, kot ga določajo veljavni evropski in slovenski predpisi.

### 5. člen

Uporabnik lahko vloži svojo pritožbo na 1. stopnji v pisni obliki na enega izmed naslednjih načinov:

- osebno na sedežu podjetja MBILLS,
- po pošti na naslov sedeža MBILLS,
- po elektronski pošti ([pritozbe@mbills.si](mailto:pritozbe@mbills.si)).

MBILLS na pisno podane pritožbe odgovarja v pisni obliki; preko elektronske, navadne ali priporočene pošte.

Pritožba uporabnika mora biti podana v obliki razumljivega in jasnega zahtevka, mora vsebovati vsa dejstva, na katerih temelji zahtevki ter morebitne dokaze za potrditev teh dejstev. Vsebovati mora naslednje podatke:

- podatke o uporabniku, ki vlaga pritožbo (ime, priimek, naslov, telefon, naziv in sedež pravne osebe ali nosilca dejavnosti);
- obrazložitev pritožbenih razlogov, opis dogodka oziroma navedba ključnih dejstev in datum dogodka;
- navedba dokumentov, na katere se pritožba nanaša;
- predložitev dokazov ali predlog glede dokazov za potrditev dejstev, na katerih temelji zahtevki uporabnika;
- kontaktne podatke za pošiljanje odgovora;
- podpis uporabnika (v primeru oddaje pritožbe po pošti na naslov sedeža MBILLS in v drugih primerih, če je to potrebno zaradi identifikacije pritožnika ali posredovanja varovanih podatkov).

Odškodninski zahtevki uporabnika mora biti predložen v pisni obliki in mora vsebovati vse obvezne elemente pritožbe. Če le-ta ni predložen v pisni obliki ali ni popoln, niso izpolnjeni pogoji za njegovo obravnavo.

## **Obravnava pritožbe, odgovor na pritožbo in odločitev o pritožbi**

### **6. člen**

Sistem obravnave pritožb uporabnikov je dvostopenjski. Pritožbe na prvi stopnji obravnava pristojni oddelek oziroma odgovorna oseba v MBILLS glede na področje, na katerega se pritožba nanaša. Zahtevnejše pritožbe se rešujejo v pristojnosti Poslovodstva. Na drugi stopnji pritožbe obravnava Komisija za reševanje pritožb uporabnikov (v nadaljevanju: Komisija).

Postopek obravnave pritožbe obsega: sprejem, obravnavo in odločanje o pritožbi ter posredovanje odgovora uporabniku.

V postopku obravnave vse odgovorne osebe skrbijo, da se v največji možni meri in z razumnimi napori zberejo in proučijo vsi zadevni dokazi in informacije o pritožbi, ter da vse komunikacije s pritožnikom poteka v enostavnem in lahko razumljivem jeziku.

### **7. člen**

MBILLS uporabnika v pisni obliki (preko elektronske ali navadne pošte) obvesti o prejemu pritožbe, pritožbenem postopku ter okvirnem roku za podajo odgovora.

MBILLS obravnava le pritožbe, ki so popolne in pravilno predložene. Če je pritožba uporabnika nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, odgovorna oseba v MBILLS uporabnika pozove k dopolnitvi pritožbe in ji postavi 8 dnevni rok za dopolnitev pritožbe. Dopolnitev pritožbe prekine tek roka za pošiljanje odgovora uporabniku. V tem primeru pritožbeni postopek ter s tem rok za rešitev pritožbe in pošiljanje odgovora uporabniku prične teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene pritožbe. V kolikor uporabnik pritožbe v tem roku ne dopolni, jo MBILLS zavrže.

### **8. člen**

MBILLS bo na pritožbo uporabnika odgovoril v v najkrajšem času, najpozneje pa v roku 15 delovnih dni od prejete pritožbe oziroma od dopolnjene pritožbe, v kolikor je bil uporabnik pozvan, naj svojo pritožbo dopolni. Kadar v izjemnih primerih zaradi razlogov, na katere MBILLS ne more vplivati, MBILLS odgovora uporabniku ne more zagotoviti v 15 delovnih dneh, uporabniku pošlje obvestilo, v katerem jasno navede razloge za podaljšanje roka za odgovor na pritožbo in določi rok, v katerem bo uporabniku predložil odgovor. Določen rok za odgovor s strani MBILLS v nobenem primeru ne bo presegal 35 delovnih dni.

Vse finančne reklamacije na področju kartičnega poslovanja se rešujejo v skladu in v rokih, ki so določeni s pravili kartičnih shem.

### **9. člen**

V kolikor se uporabnik ne strinja ali ni zadovoljen z odgovorom na pritožbo na prvi stopnji ali odgovora ne prejme v predvidenem roku, lahko v roku 8 delovnih dni od dneva prejema odgovora oziroma po poteku roka za prejem odgovora na pritožbo prve stopnje, vložijo pritožbo na drugo stopnjo. Pritožba na drugi stopnji mora biti obvezno oddana v pisni obliki in imeti pripis »za Pritožbeno komisijo«. Na drugi stopnji je za obravnavo pritožb uporabnikov pristojna tričlanska Komisija, sestavljena iz predsednika Komisije, ki je pravni svetovalec, in članov Komisije, ki sta predstavnik poslovodstva ter predstavnik pristojnega področja, na katerega se pritožba nanaša.

Pritožba mora vsebovati kratek zahtevek in vsa dejstva, na katerih temelji zahtevek ter dokaze za potrditev teh dejstev. Če je pritožba nerazumljiva ali nejasna, Komisija uporabnika pisno zaprosi za

ustrezno dopolnitev ali dodatno pojasnilo. Glede na vsebino dopolnitve navedb se uporabniku določi rok za pisno dopolnitev, ki ne sme biti krajši od 5 in daljši od 15 delovnih dni.

Komisija lahko kadarkoli zahteva dodatno stališče, pojasnilo ali dokumentacijo tudi od vodje področja, na katerega se pritožba nanaša ali ostalih zaposlenih v MBILLS, če presodi, da je to potrebno za razjasnitev dejanskih razmer. Vodje področja in ostali zaposleni morajo vso zahtevano dokumentacijo v celoti predložiti Komisiji brez nepotrebnega odlašanja.

#### **10. člen**

Odločitev Komisije o pritožbi MBILLS pošlje uporabniku v pisni obliki preko elektronske, navadne ali priporočene pošte v roku 15 delovnih dni od prejema popolne pritožbe. Ob sporočanju končne odločitve, ki ne ustreza popolnoma pritožnikovim zahtevam ali za katero tako določajo veljavni evropski in slovenski predpisi, je del odločitve tudi pisna celovita obrazložitev odločitve in pravni pouk pritožniku o možnih pravnih in drugih sorodnih sredstvih pri evropskih in slovenskih regulatornih organih in ponudniku izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

V kolikor izjemoma, zaradi objektivnih okoliščin, kot so npr. pridobivanje dodatne dokumentacije od tretjih oseb, zadeve ni mogoče rešiti v navedenem roku, MBILLS uporabniku pošlje pisno obvestilo, v katerem jasno navede razloge za podaljšanje roka za odgovor na pritožbo in določi rok, ki ne presega 35 delovnih dni, v katerem bo uporabniku predložil odgovor.

#### **11. člen**

Predsednik in člani Komisije morajo kot zaupne varovati vse podatke o uporabnikih v postopku.

### **III. POSTOPEK IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV**

#### **Pritožba zoper odločitev MBILLS o pritožbi uporabnika**

#### **12. člen**

Če se uporabnik z odločitvijo o pritožbi, izdani v internem pritožbenem postopku s strani MBILLS ne strinja ali če v 35 delovnih dneh ne prejme odgovora MBILLS na pritožbo, lahko v roku največ 13 mesecev od vložitve pritožbe pri MBILLS vloži pobudo za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki ga izbere in priznava MBILLS, in sicer PERSVET d.o.o. – Radio cesta 5, 1230 Domžale, v nadaljevanju PERSVET.

Shema in način odločanja o pritožbi določajo »Pravila PERSVET o postopkih za izvensodno reševanje potrošniških sporov«, ki so priloga tega Pravilnika.

### **IV. ANALIZIRANJE IN POROČANJE**

#### **13. člen**

Vse evidentirane pritožbe se vodijo v enotni evidenci dogodkov in zahtevkov uporabnikov. Dvakrat letno vodja operative pripravi izvoz pritožbenih zahtevkov iz internega evidenčnega sistema za nadaljnjo analizo pritožb, kar omogoča identifikacijo in odpravo kakršne koli ponavljajoče se ali sistemske težave ter morebitna pravna in operativna tveganja z:

- analiziranjem razlogov individualnih pritožb, da se ugotovijo morebitni temeljni vzroki, ki so skupni vsem vrstam pritožb,
- preučitvijo, ali lahko ti temeljni vzroki vplivajo tudi na druge postopke ali proizvode, tudi tiste, ki niso neposredno predmet pritožbe in
- odpravljanjem takšnih temeljnih vzrokov, kadar je to ustrezno.

Pregled in analizo izvaja delovna skupina, ki jo sestavljajo poslovodstvo družbe in pooblaščenec za regulatorno skladnost, pooblaščenec za preprečevanja pranja denarja in financiranje terorizma ter pooblaščenec za notranjo revizijo.

## **V. KONČNE DOLOČBE**

### **Seznanitev uporabnikov s pritožbenim postopkom in s shemo izvensodnega reševanja sporov**

#### **14. člen**

MBILLS uporabnika seznaniti s pritožbenim postopkom in shemo izvensodnega reševanja potrošniških sporov na način, da Pravilnik in Pravila PERSVET o postopkih za izvensodno reševanje potrošniških sporov objavi na spletni strani MBILLS ([www.mbills.si](http://www.mbills.si)).

### **Varovanje zaupnih podatkov**

#### **15. člen**

Vsebina pritožbe in vsi podatki, ki se nanašajo na potek pritožbenega postopka, predstavljajo poslovno skrivnost. V primeru reševanja predmetnega spora v postopku izvensodnega reševanja potrošniškega spora pri PERSVET d.o.o. lahko MBILLS posreduje vso tozadevno dokumentacijo omenjenemu izvajalcu.

### **Končna določba**

#### **16. člen**

Ta pravilnik velja od 01.5.2019

### **Priloga:**

- Pravila PERSVET o postopkih za izvensodno reševanje potrošniških sporov.