

PRITOŽBENI POSTOPEK

za potrošnike — potrošniško kreditiranje

Damfin d.o.o. | Tržaška cesta 37A, 2000 Maribor

Dovoljenje za potr. kreditiranje: 323-41/2025-2180-9 | Izdala: Banka Slovenije

1. Namen dokumenta

Ta dokument opisuje postopek vložitve in obravnave pritožbe potrošnika v zvezi s storitvami potrošniškega kreditiranja, ki jih opravlja Damfin d.o.o. Postopek je vzpostavljen v skladu s 39. členom Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK-2) in zagotavlja učinkovito in pravočasno reševanje morebitnih nesoglasij.

Damfin d.o.o. si prizadeva za transparentno in pošteno obravnavo vsake pritožbe. Vsak potrošnik ima pravico brezplačno vložiti pritožbo in prejeti vsebinski odgovor v predpisanem roku.

2. Kdo lahko vloži pritožbo

Pritožbo lahko vloži vsak potrošnik, ki je sklenil ali se pogaja o potrošniški kreditni pogodbi z Damfin d.o.o., ali katerega terjatev je bila odkupljena s strani Damfin d.o.o. To vključuje:

- kreditojemalci iz obstoječih ali preteklih kreditnih pogodb,
- potrošniki, ki so prejeli ponudbo za kreditni produkt,
- dolžniki, katerih terjatev je prevzel Damfin d.o.o. z odkupom portfelja.

3. Razlogi za pritožbo

Pritožbo je mogoče vložiti zlasti v naslednjih primerih:

- napačen izračun obresti, stroškov ali skupnega zneska dolga,
- kršitev predpogodbenih ali pogodbenih obveznosti,
- neustrezna obravnava prošnje za kredit ali zamude pri odgovorih,
- napačni osebni ali finančni podatki v dokumentaciji,
- neprimerno ravnanje uslužbencev Damfin d.o.o.,
- kršitev pravice do predčasnega odplačila kredita (čl. 16 ZPotK-2),
- neupoštevanje pravice do odstopa od pogodbe v 14 dneh (čl. 14 ZPotK-2),
- vsaka druga kršitev Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK-2).

4. Postopek vložitve pritožbe

1	Vložitev pritožbe	Pritožbo vložite pisno — po elektronski pošti, po navadni pošti ali osebno. Priporočamo pisno obliko z opisom zadeve in priloženimi dokazili.
2	Potrditev prejema	Damfin d.o.o. potrdi prejem pritožbe v roku 3 delovnih dni od prejema. Prejmete referenčno številko vaše pritožbe.
3	Obravnav	Pooblaščen oseb v oddelku za kakovost pregleda pritožbo, zbere dokumentacijo in opravi interno preiskavo.
4	Odgovor — rok 8 dni	Vsebinski odgovor prejmete v roku 8 delovnih dni od dneva prejema pritožbe. Rok se izjemoma lahko podaljša na 15 delovnih dni — v tem primeru vas o tem predhodno obvestimo.
5	Zaključek	Prejmete pisno odločitev z obrazložitvijo in po potrebi predlogom rešitve (popravek, vračilo, sprememba pogodbe ipd.).

4.1 Kam vložiti pritožbo

Kontaktne podatke za vložitev pritožbe

Elektronska pošta: info@damfin.si (zadeva: PRITOŽBA)

Navadna pošta: Damfin d.o.o., Pritožbe, Tržaška cesta 37A, 2000 Maribor

Telefon: 02 555 20 80 (pon–pet, 8:00–16:00)

Osebno: na sedežu podjetja v uradnih urah

Pritožba je brezplačna. Damfin d.o.o. ne zaračunava stroškov pritožbenega postopka.

4.2 Kaj naj vsebuje pritožba

Za hitrejšo obravnavo priporočamo, da pritožba vsebuje:

1. ime, priimek in kontaktne podatke vlagatelja,
2. številko kreditne pogodbe ali referenčno številko zadeve (če je znana),
3. opis pritožbe — kaj se je zgodilo, kdaj in kakšna je nastala škoda ali kršitev,
4. zahtevo potrošnika — kaj pričakujete kot rešitev,
5. priložena dokazila (pogodba, dopisovanje, računi ipd.).

5. Zunajsodno reševanje sporov (ARS)

Če z odgovorom Damfin d.o.o. niste zadovoljni ali v predpisanem roku ne prejmete odgovora, imate pravico do zunajsodnega reševanja sporov pri pristojnem organu.

Pristojni organ za alternativno reševanje sporov (ARS)

Arbitraža pri Gospodarski zbornici Slovenije (GZS)

Naslov: Dimičeva ulica 13, 1504 Ljubljana

Spletna stran: www.gzs.si

Telefon: 01 5898 000

Platforma EU za spletno reševanje sporov (ODR):

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Postopek pri ARS je prostovoljen in za potrošnika brezplačen.

6. Nadzorni organi

Nadzor nad poslovanjem Damfin d.o.o. kot kreditodajalca opravlja:

Tržni inšpektorat RS (TIRS)

Pristojnost: nadzor nad izvajanjem ZPotK-2 in varstvo pravic potrošnikov

Spletna stran: www.ti.gov.si

Elektronska pošta: gp.tirs@gov.si

Telefon: 01 280 80 60

Pritožbo potrošnika zoper kreditodajalca lahko vložite neposredno pri TIRS.

7. Sodno varstvo

Ne glede na pritožbeni postopek in ARS postopek ima potrošnik vedno pravico do sodnega varstva pred pristojnim sodiščem. Sodni postopek je mogoče začeti vzporedno ali po zaključku izvensodnih postopkov.

Pristojno sodišče za spore z Damfin d.o.o. je Okrajno oz. Okrožno sodišče v Mariboru, razen kadar zakon določa drugačno krajevno pristojnost v korist potrošnika.

8. Varstvo osebnih podatkov

Osebnosti podatke, ki nam jih posredujete v okviru pritožbenega postopka, obdelujemo izključno za namen reševanja vaše pritožbe in shranjevanja evidence, skladno z GDPR in Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2). Podatki se hranijo 5 let od zaključka postopka.

Pooblaščenca oseba za varstvo podatkov (DPO): dpo@leposa.si