

# PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

## UVOD

Pravilnik o pritožbenem postopku ureja interni postopek za reševanje pritožb strank ter postopek izvesodnega reševanja sporov z namenom zagotavljanja višje ravni zadovoljstva strank in izboljšanja kakovosti bančnih storitev.

## OSNOVNI POJMI

**Pritožba** je izjava o nezadovoljstvu stranke zaradi neizpolnjenih pričakovanj v zvezi s produktom, storitvijo ali ravnanjem Lon d.d., Kranj (v nadaljevanju: LON).

**Stranka** je vsaka fizična oseba, fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost ali pravna oseba, ki je v razmerju z LONom.

## INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

Stranka lahko vloži pisno pritožbo:

- po pošti na naslov LON d. d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj;
- na obrazcu, ki se nahaja v poslovnih enotah LONa ([povezava do naslovov](#))
- na elektronski naslov: [pritozbe@lon.si](mailto:pritozbe@lon.si);
- preko obrazca na spletni strani [www.lon.si](http://www.lon.si)

Če je pritožba stranke nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, jo LON pozove k dopolnitvi pritožbe. V kolikor stranka pritožbe v roku 8 dni ne dopolni, jo LON zavrže.

Za obravnavo pritožb je odgovorna komisija za pritožbe.

LON mora stranki odgovoriti v roku 8 dni od prejema popolne pritožbe. Če pritožbe zaradi narave problema ni mogoče rešiti v navedenem roku, LON stranko pisno obvesti o poteku reševanja pritožbe ter o predvidenem datumu končne rešitve.

Odločitev o pritožbi pošlje LON v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko.

## IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV

Stranka, ki je potrošnik, lahko vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja spora pri izvajalcu izvesodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: IRPS) v primeru, če se ne strinja z odločitvijo v internem pritožbenem postopku ali če v 30 dneh od vložitve pritožbe pri LONU ne prejme odgovora o pritožbi.

LON kot izvajalca postopka IRPS priznava Združenje bank Slovenije - GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), telefonska številka: 01 24 29 700.

Pobuda za začetek postopka IRPS se lahko vloži na spletni strani izvajalca, po navadni pošti (s pripisom »pobuda za IRPS«) ali po elektronski pošti na zgoraj navedeni naslov, in sicer v roku največ 13 mesecev od vložitve pritožbe pri LONU. Pobuda se vloži v slovenskem ali angleškem jeziku.

Postopek IRPS se izvaja kot kombiniran posredovalni-predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku. Postopek IRPS izvaja pristojen organ pri izvajalcu IRPS, v skladu z veljavnimi Pravili postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije, ki so objavljena na spletni strani izvajalca IRPS. Odločitev izvajalca IRPS za LON oziroma stranko ni zavezujoča.

Stranka ima pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njo in LONom pri pristojnem sodišču.

## REKLAMACIJE

Stranka lahko reklamacijo glede vodenja računa in izvajanja plačilnih storitev prek računa posreduje LONu pisno (na naslov LON d. d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj, elektronski naslov [info@lon.si](mailto:info@lon.si) ali na obrazcu, ki se nahaja v poslovnih enotah LONa), ko ugotovi, da je prišlo do neodobrene, neizvršene in/ali nepravilno izvršene plačilne transakcije, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve oziroma odobritve.

LON bo reklamacijo obravnaval v najkrajšem možnem času, najkasneje v roku 8 dni od prejema reklamacije in o tem obvestil uporabnika. Če LON za reševanje reklamacije potrebuje podatke iz drugih virov, je rok za reševanje lahko tudi daljši, o čemer bo stranka obveščena.

## SEZNANITEV STRANK

Šteje se, da je LON stranko s postopkom reševanja pritožb oziroma izvesodnem reševanju potrošniških sporov seznanila z objavo pravilnika na vidnem mestu v vseh poslovnih enotah LONa ter na spletni strani LONa ([www.lon.si](http://www.lon.si)).

## KONČNA DOLOČBA

Pravilnik o pritožbenem postopku začne veljati 15. 4. 2019. S tem dnem preneha veljati prejšnja Politika obravnavanja pritožb.

V Kranju, 8. 4. 2019.

Bojan Mandič  
član uprave

dr. Jaka Vadnjak  
predsednik uprave