

# PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU IN POSTOPKU REŠEVANJA REKLAMACIJ

## 1. UVOD

### 1. člen

Hranilnica LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj, matična številka: 5624908000, davčna številka: SI 40451372 (v nadaljevanju: LON) je na podlagi 318. člena Zakona o bančništvu (Ur. l. RS št. 25/15, 44/16 – ZRPPB, 77/16 – ZCKR, 41/17, 77/18 – ZTFI-1, 22/19 – ZIUDSOL in 44/19 – odl. US, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju: ZBan-2), 284. – 286. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Ur. l. RS št. 7/18 in 9/18 – popr., s spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju: ZPlaSSIED), 93. člena Zakona o potrošniških kreditih (Ur. l. RS št. 77/16, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju: ZPotK-2) in ob upoštevanju določb Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Ur. l. RS št. 81/15, s spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju: ZIsRPS), sprejela ta pravilnik, s katerim ureja postopek vložitve in interno reševanje pritožb in reklamacij strank ter postopek izvensodnega reševanja sporov z namenom zagotavljanja višje ravni zadovoljstva strank in izboljšanja kakovosti bančnih storitev.

## 2. OSNOVNI POJMI

### 2. člen

»**Stranka**« je vsaka fizična oseba, fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost ali pravna oseba, ki je v poslovnem razmerju z LON oziroma je v LON naročila ali opravila določeno storitev. Stranka je lahko tudi anonimna.

»**Pritožba**« pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo Stranka naslovi na LON in se nanaša na pogodbo ali storitev, ki je bila opravljena. Predmet Pritožbe je lahko čas trajanja obravnave, vedenje zaposlenih ali zastopnikov. Kot Pritožba pa ne štejejo zahtevki glede obravnave škode, Reklamacije ali enostavne zahteve za izvedbo pogodbe, informacije ali pojasnila in prošnje, ki sodijo v redni postopek obravnave v zvezi s posamezno pogodbo ali storitvijo. Pritožba je lahko anonimna ali poimenska.

»**Reklamacija**« je zahteva stranke za odpravo strokovne ali računske napake pri izvajanju plačilne transakcije ali druge opravljene storitve. Reklamacija je lahko anonimna ali poimenska.

»**Odškodninski zahtevek**« je zahtevek Stranke, naj ji LON povrne škodo, ki je neposredno ali posredno nastala zaradi poslovanja LON ali ker je LON opustil dolžnostno upravičenje ali je napačno izvedel določeno storitev.

»**Poslovna skrivnost**« so vsi podatki, dokumenti in informacije, ki so posebnega pomena za LON in za katere je očitno, da bi nastala občutna škoda, če bi zanje izvedela nepooblaščen oseba, oziroma bi to lahko poslabšalo konkurenčni položaj LONa.

»**Postopek IRPS**« je postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov pred Izvajalcem IRPS.

»**Izvajalec IRPS**« je neodvisni izvajalec postopkov izvensodnega reševanja sporov med Stranko in LON.

»**Komisija**« pomeni Komisijo za pritožbe in obravnavo prepovedanih ravnanj.

»**Poslovnik**« pomeni Poslovnik o delu Komisije za pritožbe in obravnavo prepovedanih ravnanj.

### **3. DVOSTOPENJSKI POSTOPEK REŠEVANJA INTERNIH PRITOŽB IN REKLAMACIJ**

#### **3. člen**

LON ima vzpostavljeno dvostopenjsko reševanje Pritožb in Reklamacij.

#### **4. člen**

Na prvi stopnji zaposleni delavci LON rešujejo preproste Pritožbe in Reklamacije, za katere ima LON že postavljen standard reševanja.

Za reševanje Pritožb in Reklamacij, kjer je LON finančno izpostavljen vključno do višine 200 eur, je pristojen poslovni skrbnik, kjer se je Reklamirana storitev ali storitev, ki je predmet Pritožbe, opravljala, oziroma od njega pooblaščen oseba.

#### **5. člen**

Na drugi stopnji se rešujejo Pritožbe in Reklamacije, ki predstavljajo večjo finančno izpostavljenost LONa, kot je navedena v prejšnjem členu in tiste, na podlagi katerih LON zazna večje tveganje. Mednje sodijo Pritožbe in Reklamacije, ki se pojavljajo v večjem številu v podobnih zadevah in tiste, kjer na prvi stopnji reševanja LON ne more s Stranko doseči sporazumne rešitve.

Za obravnavanje Pritožb na drugi stopnji je odgovorna Komisija, ki jo imenuje uprava LON izmed delavcev višjega vodstva LON.

Za obravnavanje Reklamacij na drugi stopnji je odgovoren Vodja divizije trga ali od njega pooblaščen oseba v sodelovanju z Upravo.

#### **6. člen**

Za reševanje Pritožb in Reklamacij na prvi stopnji je pristojna tista poslovna enota,

poslovalnica ali poslovna točka LON, ki je s Stranko sklenila konkreten pravni posel.

Če je Pritožba in Reklamacija splošna ali se ne nanaša na konkreten pravni posel, je za reševanje na prvi stopnji pristojna matična poslovalnica transakcijskega računa Stranke.

Če iz predhodnih dveh odstavkov ni mogoče določiti pristojnosti, pristojnost določi predsednik Komisije.

## 7. člen

Vsi prejemniki Reklamacij in Pritožb, so dolžni dogodek evidentirati preko intraneta (zavihek Poslovanje).

Zaradi izboljšanja poslovanja LONa je potrebno vse Pritožbe in Reklamacije evidentirati, pregledati, jih analizirati in ugotoviti poglobitne vzroke. Predsednik Komisije redno, vendar najmanj enkrat letno, analizira podatke, s čimer zagotavlja, da se ponavljajoče ali sistemske težave, ter možna pravna in operativna tveganja ugotovijo in odpravijo.

V kolikor se ugotovijo ponavljajoči vzorci, se o tem obvesti višje vodstvo, upravo in ostale, ki so dolžni problematiko nadalje obravnavati ter poiskati primerne rešitve.

# 4. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

## 8. člen

Stranka lahko vloži pisno Pritožbo:

- po pošti na naslov Hranilnica Lon d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj, s pripisom »za Komisijo za pritožbe in obravnavo prepovedanih ravnanj«,
- na Obrazcu, ki se nahaja v poslovnih enotah, poslovalnicah in poslovnih točkah LON (Priloga 1),
- na elektronski naslov: [pritozbe@lon.si](mailto:pritozbe@lon.si),
- preko obrazca na spletni strani [www.lon.si](http://www.lon.si).

## 9. člen

Pritožbo lahko Stranka vloži tudi ustno v poslovni enoti, poslovalnici ali poslovni točki LON, pri čemer zaposleni LONa sestavi zapisnik o Pritožbi, ki ga mora Stranka podpisati. Če Stranka zapisnika ne želi podpisati, se šteje, da Pritožbe ne želi vložiti.

V primeru, ko Stranka želi oddati Pritožbo preko telefona, mora Stranka Pritožbo poslati tudi preko Obrazca na spletni strani LON ali preko Obrazca, ki se nahaja v poslovni enoti, poslovalnici ali poslovni točki LON. Če stranka tega ne želi, se šteje, da Pritožbe ne želi vložiti.

## 10. člen

Pritožba mora biti razumljiva in popolna ter mora vsebovati najmanj naslednje podatke o Stranki:

- fizična oseba: ime in priimek, stalno oz. začasno prebivališče, drugi enoličen identifikacijski podatek;  
pravna oseba: naziv, matična ali davčna številka, sedež, ime in priimek Stranke);
- pritožbene razloge (navedbo dejanja, dokumenta ali zaposlenega, v zvezi s katerim se vlaga Pritožba);
- v kolikor so na voljo dokazi, ki utemeljujejo Pritožbo oziroma dokumentacijo, iz katere je razvidna podlaga za Pritožbo;
- zahtevek Stranke;
- kontaktne podatke (npr. telefonska številka, elektronski naslov);
- v primeru Pritožbe v fizični obliki, podpis Stranke.

Anonimnih Pritožb LON ne obravnava, ampak jih predsednik Komisije evidentira z navedbo razloga podane anonimne Pritožbe ter z vsebino Pritožbe seznaniti delovno področje, na katerega se takšna Pritožba nanaša.

## 11. člen

Če Pritožba stranke nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, LON Stranko pozove k dopolnitvi Pritožbe.

V kolikor Stranka pritožbe v roku 8 dni ne dopolni, LON Pritožbo zavrže. LON o tem pisno obvesti Stranko v roku 3 dni od ustavitve postopka.

## 12. člen

Po prejemu popolne in razumljive Pritožbe, LON izvede postopek obravnavanja in odločanja o Pritožbi.

LON Stranki odgovori v roku 8 dni od prejema popolne in razumljive 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.

Končno odločitev o Pritožbi pošlje LON v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko ali v elektronski obliki preko službenega elektronskega poštne predala, v kolikor je Pritožba vložena na ta način.

## 13. člen

V obrazložitvi končne odločitve mora biti naveden pravni pouk, v katerem se Stranko pouči o možnosti vložitev pritožbe zoper odločitev Komisije pri Izvajalcu IRPS, pri čemer se mora Stranki sporočiti naziv in naslov Izvajalca IRPS ter rok za vložitev pritožbe.

## 5. REKLAMACIJSKI POSTOPEK

### 14. člen

Stranka lahko vloži pisno Reklamacijo glede vodenja računa in izvajanja plačilnih storitev, 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. To lahko stori na način, da Reklamacijo posreduje:

- po pošti na naslov: Hranilnica Lon d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj,
- na Obrazcu, ki se nahaja v poslovnih enotah, poslovalnicah in poslovnih točkah LON (Priloga 1),
- na elektronski naslov: [info@lon.si](mailto:info@lon.si),
- preko obrazca na spletni strani [www.lon.si](http://www.lon.si)

### 15. člen

Reklamacijo lahko Stranka vloži tudi ustno v poslovni enoti, poslovalnici ali poslovni točki LON, pri čemer zaposleni LONa sestavi zapisnik o Reklamaciji, ki ga mora Stranka podpisati. Če Stranka zapisnika ne želi podpisati, se šteje, da Reklamacije ne želi vložiti.

V primeru, ko Stranka želi oddati Reklamacijo preko telefona, mora Stranka Reklamacijo poslati tudi preko Obrazca na spletni strani LON ali preko Obrazca, ki se nahaja v poslovnih enotah, poslovalnicah in poslovnih točkah LON. Če stranka tega ne želi, se šteje, da Reklamacije ne želi vložiti.

### 16. člen

Reklamacija mora biti razumljiva in popolna ter mora vsebovati najmanj naslednje podatke o Stranki:

- fizična oseba: ime in priimek, stalno oz. začasno prebivališče, drugi enoličen identifikacijski podatek;  
pravna oseba: naziv, matična ali davčna številka, sedež, ime in priimek (Stranke);
- reklamacijske razloge (navedbo storitve, ki se reklamira);
- v kolikor so na voljo dokazi, ki utemeljujejo Reklamacijo oziroma dokumentacijo, iz katere je razvidna podlaga za Reklamacijo;
- zahtevek Stranke;
- kontaktne podatke (npr. telefonska številka, elektronski naslov);
- v primeru Reklamacije v fizični obliki, podpis Stranke.

Anonimnih Reklamacij LON ne obravnava.

### 17. člen

Če je Reklamacija Stranke nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, LON Stranko pozove k dopolnitvi Reklamacije.

V kolikor Stranka Reklamacije v roku 8 dni ne dopolni, LON Reklamacijo zavrže. LON o tem pisno obvesti Stranko v roku 3 dni od ustavitve postopka.

#### **18. člen**

LON mora obravnavati Reklamacijo v najkrajšem možnem času in Stranki posredovati odgovor najkasneje v roku 8 dni po prejemu Reklamacije. Če Reklamacije zaradi narave problema ni mogoče rešiti v navedenem roku, LON Stranko pisno obvesti o poteku reševanja Reklamacije ter o predvidenem datumu končne rešitve.

## **6. IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV**

#### **19. člen**

LON v sporih s potrošniki zagotavlja Postopek IRPS pred Izvajalcem IRPS v primeru, če potrošnik ni zadovoljen z dokončno odločitvijo ali ravnanjem LONa v internem pritožbenem postopku ali če v 30 dneh od vložitve Pritožbe pri LONU ne prejme odgovora o Pritožbi.

#### **20. člen**

LON kot Izvajalca IRPS priznava Združenje bank Slovenije – GIZ. Pobudo lahko potrošnik posreduje na naslov: Šubičeva 2, 1000 Ljubljana, s pripisom: Pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), ali ustno na tel. +386 1 242 97 00. Pobuda za začetek postopka se lahko vloži tudi na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani ZBS in v papirni obliki na sedežu ZBS.

Postopek pri ZBS je potrebno začeti najpozneje v 13 mesecih od nezadovoljive odločitve pri LONU. Več informacij najdete na <http://www.zbs-giz.si>. Pobuda se lahko vloži v slovenskem ali angleškem jeziku.

#### **21. člen**

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.

#### **22. člen**

Vložitev pobude ne posega v pravico potrošnika, da kadar koli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper LON zaradi rešitve spora.

## 7. SEZNANITEV STRANK

### 23. člen

Šteje se, da je LON stranko seznanil s postopkom reševanja pritožb oziroma izvensodnem reševanju potrošniških sporov, saj je objavil Pravilnik o pritožbenem postopku in postopku reševanja reklamacij na vidnem mestu v vseh poslovnih enotah, poslovalnicah in poslovnih točkah LONa ter na spletni strani LONa ([www.lon.si](http://www.lon.si)).

## 8. KONČNE DOLOČBE

### 24. člen

Pravilnik o pritožbenem postopku in postopku reševanja reklamacij začne veljati dne 12.03.2020. S tem dnem preneha veljati Pravilnik o pritožbenem postopku z dne 15.04.2019.

Uprava je Pravilnik o pritožbenem postopku in postopku reševanja reklamacij sprejela na svoji 7. izredni seji, ki je potekala dne 12.03.2020.

### PRILOGE:

- Priloga 1: OBRAZEC ZA PRITOŽBO / REKLAMACIJO



Obrazec za  
pritožbo\_reklamacij