

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU IN POSTOPKU REŠEVANJA REKLAMACIJ

1. UVOD

Hranilnica LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj, matična številka: 5624908000, davčna številka: SI 40451372 (v nadaljevanju: LON) je sprejela ta pravilnik na podlagi vsakokrat veljavnega Zakona o bančništvu (v nadaljevanju: ZBan-2), Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (v nadaljevanju: ZPlaSSIED), Zakona o potrošniških kreditih (v nadaljevanju: ZPotK-2) in ob upoštevanju določb Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju: ZIsRPS).

Pravilnik ureja postopek vložitve in interno reševanje reklamacij in pritožb strank ter postopek izvensodnega reševanja sporov pri izvajalcu IRPS z namenom zagotavljanja višje ravni zadovoljstva strank in izboljšanja kakovosti bančnih storitev.

Ta pravilnik je na voljo na spletni strani www.lon.si in v vseh poslovnih enotah LONa in velja od dne 01.07.2021 dalje.

2. OPREDELITEV POJMOV

»**Pripomba**« pomeni zapisano mnenje, pobuda ali predlog stranke glede načina izvajanja in nudenja storitev. Predmetni Pravilnik o pritožbenem postopku in postopku reševanja reklamacij ne ureja reševanja pripomb.

»**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.

»**Reklamacija**« je dejanska zahteva po izboljšavi ali zamenjavi produkta zaradi njegove slabe kakovosti oz. slabo/drugače opravljene storitve. Reklamacija je tudi izraz nezadovoljstva zaradi neizpolnjenih pričakovanj glede uporabne vrednosti izdelka oz. opravljene storitve.

»**Pritožba**« pomeni izraz nezadovoljstva stranke z odgovorom LONa na vloženo reklamacijo v skladu s splošnimi pogoji ali pogodbo za posamezen produkt ali storitev banke, ko stranka ne prejme odgovora na reklamacijo v zakonskem roku ali ko stranka ni zadovoljna z ravnanjem posameznega zaposlenega delavca.

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

»**Izvajalec IRPS**« je neodvisni izvajalec postopkov izvensodnega reševanja sporov med Stranko in LON, ki ga izvaja Združenje bank Slovenije – GIZ.

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

3. POSTOPEK REŠEVANJA REKLAMACIJ

3.1. Vložitev reklamacije

Stranka lahko reklamacijo vloži pisno:

- **po pošti** na naslov Hranilnica Lon d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj,
- **na Obrazcu**, ki se nahaja v poslovnih enotah LON in v Prilogi 1 tega pravilnika,
- **na elektronski naslov**: pritozbe@lon.si,
- **preko obrazca** na spletni strani www.lon.si.

Reklamacijo lahko stranka vloži tudi ustno v poslovni enoti LON, pri čemer zaposleni LONa sestavi zapisnik, 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, jo mora poslati tudi preko Obrazca na spletni strani LON ali preko Obrazca, ki se nahaja v poslovni enoti LON. Če stranka tega ne želi, se šteje, da reklamacije ne želi vložiti.

3.2. Vsebina reklamacije

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

- **podatke o stranki, ki vlaga reklamacijo** (fizična oseba: ime in priimek, stalno oz.časno prebivališče, drugi enoličen identifikacijski podatek; pravna oseba: naziv, matična ali davčna številka, sedež, ime in priimek stranke);
- **pritožbene razloge** (navedbo dejanja, dokumenta ali storitve, ki se reklamira);
- **navedbo dejstev in dokazov** (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, da reklamacija ne vsebuje vseh navedenih sestavin, jo mora stranka dopolniti v roku 8 dni od dneva prejema poziva LONa. V kolikor stranka reklamacije v roku 8 dni ne dopolni, jo LON zavrže in stranko o tem obvesti.

Anonimnih reklamacij LON ne obravnava, ampak jih evidentira z navedbo razloga podane anonimne reklamacije ter z vsebino reklamacije seznanijo delovno področje, na katerega se slednja nanaša.

3.3. Reševanje reklamacije

Po prejemu in odločitvi, da gre za popolno reklamacijo, se v LONu izpelje postopek odločanja o reklamaciji.

LON stranki odgovori v roku 8 dni od prejema popolne in razumljive reklamacije. Če reklamacije zaradi narave problema ni mogoče rešiti v navedenem roku, LON stranko obvesti o poteku reševanja.

Glede na zahtevnost reklamacije, je pristojnost za njeno reševanje v domeni delavca s pooblastili za vodenje organizacijske enote ali vodje divizije.

4. POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

4.1. Razlogi za vložitev pritožbe

Razlogi za vložitev pritožbe so:

- **nezadovoljstvo z odgovorom na reklamacijo;**
- **stranka odgovora na reklamacijo ni prejela v roku 15 dni;**
- **neprimerno ali nezadovoljivo ravnanje zaposlenega delavca LONa;**

Reševanje pritožb predstavlja naslednjo stopnjo reševanja reklamacije (eskalacija), ki poleg njene vsebine obravnava tudi pristop k reševanju in samo utemeljenost rešitve.

4.2. Vložitev pritožbe

Stranka lahko pritožbo vloži pisno:

- **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,
- **preko obrazca na spletni strani** www.lon.si.

Pritožbo lahko stranka vloži tudi ustno v poslovni enoti LON, pri čemer zaposleni LONa sestavi zapisnik, 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, jo mora poslati tudi preko Obrazca na spletni strani LON ali preko Obrazca, ki se nahaja v poslovni enoti LON. Če stranka tega ne želi, se šteje, da pritožbe ne želi vložiti.

4.3. Vsebina pritožbe

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

- **podatke o stranki, ki vlaga pritožbo** (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);
- **prvotni reklamacijski zahtevek stranke**

(osnovni podatki o reklamaciji, kdaj je bila vložena, predmet reklamacije, ipd.);

- **navedbo dejstev in dokazov** (v kolikor so na voljo dokazi, ki utemeljujejo pritožbo oziroma dokumentacijo, iz katere je razvidna podlaga za pritožbo);
- **zahtevek stranke;**
- **podpis stranke;**

V primeru, da pritožba ne vsebuje vseh navedenih sestavin, jo mora stranka dopolniti v roku 8 dni od dneva prejema poziva LONa. V kolikor stranka pritožbe v roku 8 dni ne dopolni, LON pritožbo zavže in stranko o tem obvesti.

Anonimnih pritožb LON ne obravnava, ampak jih evidentira z navedbo razloga podane anonimne pritožbe ter z vsebino pritožbe seznanijo delovno področje, na katerega se slednja nanaša.

4.4. Reševanje pritožbe

Postopek reševanja pritožbe obsega prejem, obravnavo, reševanje pritožbe in posredovanje odgovora stranki.

Po prejemu popolne pritožbe se v LON izpelje postopek odločanja o pritožbi. Za obravnavanje pritožb je odgovorna Komisija.

Če je pritožba stranke nerazumljiva ali nejasna, Komisija stranko pisno ali elektronsko zaprosi za dodatna pojasnila. Odločitev (sklep) o pritožbi Komisija pošlje stranki v pisni ali elektronski obliki, najkasneje v roku 30 dni od prejema popolne pritožbe.

V sklepu o pritožbi LON navede podatke o pooblaščenem neodvisnem izvajalcu za izvensodno reševanje sporov, pri katerem lahko stranka vloži pobudo za začetek postopka zoper drugostopenjsko odločitev Komisije.

5. POSTOPEK PRI IZVAJALCU IRPS

LON zagotavlja postopek IRPS s potrošniki pred neodvisnim izvajalcem IRPS. 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, 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.

Stranka, ki je potrošnik, lahko vloži pobudo za začetek postopka zoper odločitev LONa pri Združenju bank Slovenije (v nadaljevanju »ZBS ali izvajalec IRPS«) v primeru, ko:

- ni zadovoljna z odločitvijo o pritožbi v internem pritožbenem postopku LONa;
- v 30 dneh neutemeljeno ni prejela odgovora banke.

Pobudo lahko potrošnik vloži v roku največ 13

mesecev od vložitve pritožbe pri LONU. Več informacij na <http://www.zbs-giz.si>. Pobuda se lahko 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.

Vložitev pobude ne posega v pravico potrošnika, da kadarkoli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper banko zaradi rešitve spora. Pisna pobuda za začetek postopka mora vsebovati osebno ime, naslov prebivališča, elektronski naslov, podatke o banki, zoper katero se vlaga pobuda, dokazila, da je potrošnik predhodno vložil pritožbo pri banki in morebiten odgovor banke, dejstva v vezi z domnevnimi kršitvami banke ter predloge dokazov, na katere potrošnik pobudo opira, izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu IRPS in s strani potrošnika podpisani sporazum o predložitvi reševanja potrošniškega spora v postopek reševanja potrošniških sporov. Potrošnik lahko v pobudi navede tudi morebitne razloge za izločitev posrednika v sporu pred izvajalcem IRPS.

OBRAZEC ZA REKLAMACIJO¹ / PRITOŽBO²

pravna oseba/s.p.³ (naziv) _____
 sedež _____ davčna številka _____
 poštna številka _____ pošta _____ občina _____
 telefon* _____ e-mail* _____

fizična oseba⁴ (ime in priimek) _____
 stalno/začasno prebivališče _____ davčna številka/EMŠO _____
 poštna številka _____ pošta _____ občina _____
 telefon* _____ e-mail* _____

Pritožba Reklamacija

Poslovna enota, kjer se oddaja reklamacijo / pritožbo: _____

Razlog reklamacije:

- Napaka v zvezi z obračunom nadomestil/obresti
 Napaka v delovanju bankomata, POS terminala, elektronske oz. mobilne banke, kartice
 Napaka v postopku dela poslovne enote
 Kartična reklamacija
 Zavrnitev kredita ali druge storitve
 Komerčni pogoji LONa (višina obrestne mere, zaračunanih nadomestil, ...)
 Čakalne vrste oziroma udobje v poslovni enoti
 Drugo: _____

Razlog pritožbe:

- Nezadovoljstvo z odgovorom na reklamacijo;
 Stranka odgovora na reklamacijo ni prejela v roku 15 dni;
 Neprimerno ali nezadovoljivo ravnanje zaposlenega delavca LONa;

Posredovanje osebnih podatkov, ki so označeni z * je neobvezno. Osebnih podatki se obdelujejo za namen izpolnitve zakonskih obveznosti, ki veljajo za upravljavca ter za namen izboljšanja storitev. Za podrobnejše informacije o tem, kako LON ravna z osebnimi podatki ter na kakšen način posamezniki lahko uresničujejo svoje pravice, si preberite Splošne pogoje zasebnosti, ki so dostopni v poslovnih enotah LONa in javno objavljeni na spletni strani LON www.lon.si.

¹ Reklamacija je dejanska zahteva po izboljšanju ali zamenjavi produkta zaradi njegove slabe kakovosti oz. slabo/drugače opravljene storitve. Reklamacija je tudi izraz nezadovoljstva zaradi neizpolnjenih pričakovanj glede uporabne vrednosti izdelka oz. opravljene storitve.

² Pritožba pomeni izraz nezadovoljstva stranke z odgovorom LONa na vloženo reklamacijo v skladu s splošnimi pogoji ali pogodbo za posamezen produkt ali storitev banke, ko stranka ne prejme odgovora na reklamacijo v zakonskem roku ali ko stranka ni zadovoljna z ravnanjem posameznega zaposlenega delavca.

³ Izpolni pravna oseba/s.p., ki vlaga pritožbo ali reklamacijo.

⁴ Izpolni fizična oseba, ki vlaga pritožbo ali reklamacijo.

Obrazložitev⁵ reklamacije / pritožbe:

Kraj in datum:

Podpis stranke:

Reklamacijo / pritožbo prevzel:

⁵ Reklamacija mora biti razumljiva in popolna ter mora vsebovati najmanj naslednje podatke: pritožbene razloge (navedbo dejanja, dokumenta ali storitve, ki se reklamira), navedbo dejstev in dokazov (v kolikor so na voljo dokazi, ki utemeljujejo reklamacijo oziroma dokumentacijo, iz katere je razvidna podlaga za reklamacijo) in zahtevek stranke. Pri pritožbi je potrebno navesti tudi prvotni reklamacijski zahtevek stranke (osnovni podatki o reklamaciji, kdaj je bila vložena, predmet reklamacije, ipd.).