



Pravilnik o reševanju pritožb

Maribor, 08.10.2020

Pravilnik o reševanju pritožb

Kazalo

1. SPLOŠNE DOLOČBE.....	- 3 -
2. OBVEŠČENOST VLAGATELJEV	- 3 -
3. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK	- 3 -
3.1. Evidenca prejetih pritožb	- 4 -
3.2. Postopek reševanja pritožb	- 4 -
3.3. Značilnosti internega pritožbene postopka.....	- 4 -
4. IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV	- 5 -
5. KONČNA DOLOČBA.....	- 5 -

1 SPLOŠNE DOLOČBE

Ta pravilnik ureja sistem reševanja pritožb vlagateljev investicijskih skladov (v nadaljevanju: vlagatelji) oz. neprofesionalnih strank (v nadaljevanju: stranka) na eni strani in SAVO INFOND oziroma osebami, ki jih je SAVO INFOND pooblastila za posamezne posle upravljanja vzajemnih skladov na drugi strani (v nadaljevanju POOBLAŠČENE OSEBE), v zvezi z njihovo udeležbo v vzajemnem skladu (v nadaljevanju: PRITOŽBA) oz. v gospodarjenju.

Pritožba je ustna ali pisna izjava vlagatelja o nestrinjanju z ravnanjem družbe ali pooblaščenih oseb.

SAVO INFOND kot temeljno vrednoto zasleduje zadovoljstvo vlagateljev. Zahteve vlagateljev se rešujejo objektivno, hitro in učinkovito. SAVO INFOND si na podlagi jasne in razumljive komunikacije ter pravil poslovanja prizadeva vzpostaviti poslovno razmerje, v katerem bi bile stranke zadovoljne.

Pritožbe družba rešuje zaporedoma in praviloma takoj. Cilj rešitve je vsebinsko pravilna in tehtna odločitev o pritožbi ob upoštevanju predpisov, prospekta, dobrih poslovnih običajev in etičnih vrednot ter pravic in koristi strank.

V družbi se pritožbe rešujejo v:

- internem pritožbenem postopku ter
- postopku izvensodnega reševanja sporov.

Pritožbe se posredujejo:

- pisno na naslov SAVO INFOND d.o.o., Ulica Vita Kraigherja 5, 2000 Maribor ali
- po elektronski pošti na naslov dokumenti@infond.si.

2 OBVEŠČENOST VLAGATELJEV

Pravilnik brez prilog in informacije v zvezi z reševanjem sporov so vlagateljem, bodočim vlagateljem in strankam, dostopene na zahtevo ter na spletni strani družbe: www.infond.si, na vseh vpisnih mestih in na sedežu družbe SAVO INFOND d.o.o., Ul. Vita Kraigherja 5, 2000 Maribor.

3 INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

Vse pritožbe vlagateljev, se najprej rešujejo v internem pritožbenem postopku.

Pri tem SAVO INFOND upošteva naslednje:

- vlagatelj mora na vsako pisno pritožbo prejeti pisen odgovor,
- vlagatelj mora na pritožbo po elektronski pošti prejeti odgovor v enaki obliki;
- v kolikor se vlagatelj pritoži ustno, SAVO INFOND nemudoma pristopi k reševanju pritožbe, vendar je vlagatelj dolžan po vloženi ustni pritožbi podati tudi pisno pritožbo po pošti ali elektronski pošti;
- SAVO INFOND mora vlagatelju poslati končni odgovor na njegovo pritožbo v pisni obliki s priporočeno pošto; končni odgovor mora vsebovati tudi pravni pouk o možnosti izvensodnega reševanja sporov,

- skrajni rok za končni odgovor na pritožbo vlagatelja je petnajst dni od prejema pritožbe, morebitno prekoračitev navedenega roka pa mora SAVA INFOND pisno najaviti vlagatelju in navesti vzroke za zamudo,
- prekoračitev roka ne sme preseči s Pravili arbitraže določenega 30 dnevne roka.

3.1 Evidenca prejetih pritožb

Družba vodi evidenco prejetih pritožb, ki je sestavni del evidence komunikacije z vlagatelji in strankami. Evidenca prejetih pritožb je vodena v dokumentnem sistemu družbe, ki zagotavlja dostopnost, trajnost in celovitost dokumentacije.

V primerih, ko družba vlagatelju, v zvezi s podano izjavo o nezadovoljstvu, pojasni svoja ravnanja, zahteve ali procese in vlagatelj pojasnilo sprejme, potem družba tovrstne izjave ne vodi kot pritožbe.

Vsaka pritožba se nemudoma vpiše v evidenco prejetih pritožb. O pritožbi je obveščena odgovorna oseba pristojnega sektorja, pooblaščenka za skladnost poslovanja, pooblaščenka za upravljanje tveganj in po potrebi oseba, pooblaščenka za pravne storitve. .

Obrazec za reševanje pritožbe je priloga 1 tega pravilnika.

3.2 Postopek reševanja pritožb

Za obravnavo pritožb je odgovoren Direktor sektorja trženja, kateremu sektor v katerega po vsebini pritožba spada nudi vse relevantne informacije v zvezi z vsebino pritožbe. V kolikor v postopku reševanja pritožb nastanejo dvomi ali se vlaga zadnji odgovor na pritožbo, se lahko vključi tudi oseba, pooblaščenka za pravne storitve. Vsi zaposleni so dolžni posredovati dokazila in pojasniti okoliščine v zvezi s pritožbenim razlogom.

Odgovorna oseba pristojnega sektorja redno pregleduje pritožbe in predlaga ukrepe in spremembe postopkov v primeru upravičenih pritožb.

Po zaključku postopka preiskave in na podlagi sprejete odločitve o vsebini odgovora na pritožbo, oseba, odgovorna za ta postopek, pripravi pisni odgovor za stranko.

V evidenco prejetih pritožb se vpišejo podatki o posredovanju odgovora in ukrepah, sprejetih za reševanje pritožb.

Pritožbe spremlja tudi pooblaščenka za skladnost poslovanja z vidika varstva pravic vlagateljev in ustreznosti reševanja pritožbe ter pooblaščenka za upravljanje tveganj z vidika povzročene in potencialne škode ter zadostnosti sprejetih ukrepov.

3.3 Značilnosti internega pritožbene postopka

V internem pritožbenem postopku so vlagatelji obravnavani enakopravno, pritožbe pa so obravnavane po vrstnem redu prejema.

Vlagatelj lahko v vsakem trenutku zahteva informacijo v zvezi z reševanjem njegove pritožbe.

SAVA INFOND omogoča vlagatelju vložitev pritožbe v slovenskem jeziku.

V primeru, ko se enote vzajemnih skladov oz. podskladov tržijo v državah članicah, SAVA INFOND omogoča vložitev pritožbe v angleškem jeziku.

4 IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

Za izvensodno reševanje sporov je pristojna arbitraža pri ZDU-GIZ z imenom Arbitraža Združenju družb za upravljanje investicijskih skladov- GIZ (Arbitraža), Čufarjeva 5, Ljubljana (v nadaljevanju Arbitraža).

Vsi spori med vlagatelji in SAVO INFOND, ki jih ne bo mogoče rešiti v internem pritožbenem postopku, se lahko rešujejo pred Arbitražo v skladu z določbami Pravil Arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov - GIZ.

Pred vložitvijo pobude za obravnavo pred Arbitražo v skladu s Pravili Arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov – GIZ, je vlagatelj, ki se ne strinja z ravnanjem SAVE INFONDA oziroma drugimi ponudniki storitev upravljanja investicijskih skladov, dolžan najprej posredovati pisno pritožbo, naslovljeno na SAVO INFOND s priporočeno pošiljko. Pritožba mora biti ustrezno obrazložena.

SAVA INFOND mora odgovor na pritožbo vlagatelju posredovati najkasneje v 30 dneh od njenega prejema.

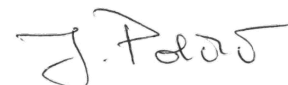
V kolikor SAVA INFOND v navedenem roku vlagatelju ne posreduje odgovora oziroma se vlagatelj z odgovorom SAVE INFONDA ne strinja, je upravičen sprožiti postopek pred arbitražo v skladu s Pravili Arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov - GIZ.

5 KONČNA DOLOČBA

Ta pravilnik prične veljati z dnem 11.03.2021 in razveljavlja obstoječo Politiko reševanja pritožb z dne 25.02.2020.

Maribor, 08.10.2020

predsednica uprave
Jožica Palčič



član uprave
mag. Samo Stonič



Priloga 1: obrazec za reševanje pritožbe

Pritožba

Naziv vlagatelja	
Datum prejema pritožbe ¹	
Tip pritožbe ²	
Vsebina pritožbe	
Kdo je pritožbo reševal ali sodeloval	
Ukrepi po sprejeti pritožbi	
Škoda (dejanska ali potencialna), v kolikor obstaja (EUR)	
Datum odgovora/komunikacije	
Zaključek (datum)	

Datum,

Podpis

¹ Se povleče iz datuma prejema

² Se povleče iz podtipa dokumenta