

## Pravilnik o reševanju pritožb

### 1. SPLOŠNE DOLOČBE

Ta pravilnik ureja sistem reševanja pritožb vlagateljev investicijskih skladov (v nadaljevanju: vlagatelji) na eni strani in SAVO INFOND, družba za upravljanje, d.o.o. (v nadaljevanju SAVA INFOND ali družba) oziroma osebami, ki jih je SAVA 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).

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

SAVA INFOND kot temeljno vrednoto zasleduje zadovoljstvo vlagateljev. Zahteve vlagateljev se rešujejo objektivno, hitro in učinkovito. SAVA 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 SAVA INFOND d.o.o., Ulica Vita Kraigherja 5, 2000 Maribor ali
- po elektronski pošti na naslov [dokumenti@infond.si](mailto:dokumenti@infond.si).

### 2. OBVEŠČENOST VLAGATELJEV

Pred in ob pristopu k pravilom upravljanja katerega izmed vzajemnih skladov oz. podskladov krovnega sklada, s katerimi upravlja SAVA INFOND, se vlagatelja seznanijo z vsebino tega pravilnika.

Pravilnik brez prilog je vlagateljem in bodočim vlagateljem dostopen tudi na spletni strani družbe: [www.infond.si](http://www.infond.si), na vseh vpisnih mestih in na sedežu družbe SAVA 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 SAVA INFOND upošteva naslednje:

- vlagatelj mora na vsako pisno pritožbo prejeti pisen odgovor,
- vlagatelj mora na pritožbe po elektronski pošti prejeti odgovor v enaki obliki;

- v kolikor se vlagatelj pritoži ustno, SAVA INFOND nemudoma pristopi k reševanju pritožbe, vendar je vlagatelj dolžan po vloženi ustni pritožbi podati tudi pisno pritožbo po pošti ali elektronski pošti;
- SAVA 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**

Pritožbo obravnava sektor, v področje katerega spada. V kolikor v postopku reševanja pritožb nastanejo dvomi ali se vlaga zadnji odgovor na pritožbo, se lahko vključi tudi osebo, 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 SAVO 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 SAVO 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 25.02.2020 in razveljavlja obstoječo Politiko reševanja pritožb.

Maribor, 25.02.2020

uprava