

# **Pravilnik o reševanju pritožb in izvensodnem reševanju sporov**

Ljubljana, 21. 1. 2020

Uprava družbe TRIGLAV SKLADI, družba za upravljanje, d.o.o., Ljubljana, je na podlagi določb 70. in 71. člena Zakona o investicijskih skladih in družbah za upravljanje (ZISDU-3, Uradni list RS, št. 31/15 s spremembami in dopolnitvami) ter Sklepa o spremembah in dopolnitvah Sklepa o poslovanju družbe za upravljanje (Uradni list RS, št. 80/19 z dne 27. 12. 2019) na seji dne 21. 1. 2020 sprejela naslednji

## Pravilnik o reševanju pritožb in izvensodnem reševanju sporov

### 1. Uvodne določbe

#### 1. člen (predmet ureditve)

S tem pravilnikom Triglav Skladi, družba za upravljanje, d.o.o. (v nadaljevanju: družba) določa in ureja:

- temeljna načela postopka reševanja pritožb strank,
- ključne elemente internega pritožbenega postopka:
  - vložitev in sprejem pritožbe stranke,
  - preverjanje pritožbe,
  - obravnavo - reševanje pritožbe stranke,
  - vodenje evidence pritožb strank.
- elemente sheme izvensodnega reševanja sporov,
- načine seznanjanja strank s postopkom reševanja pritožb in izvensodnega reševanja sporov.

#### 2. člen (definicije izrazov)

V tem pravilniku uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:

**stranka** je vlagatelj v investicijske sklade, ki jih upravlja družba, neprofesionalna stranka, s katero je družba v pogodbenem razmerju v zvezi s storitvami gospodarjenja s finančnimi instrumenti oziroma pomožnimi storitvami, ter vsaka druga stranka družbe, ki se je z družbo pogodbeno dogovorila za reševanje medsebojnih sporov po tem pravilniku.

**pritožba** je ustna ali pisna izjava stranke o nestrinjanju z ravnanjem družbe ali pooblaščenih oseb, ki je podana v skladu s tem pravilnikom.

**pritožnik** je stranka, ki je vložila pritožbo, ali njen zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec, ki je v imenu in za račun stranke pooblaščen vložiti pritožbo.

**pooblaščen oseba** je oseba, zaposlena v družbi oziroma oseba, na katero je družba prenesla opravljanje posameznih storitev oziroma poslov upravljanja investicijskih skladov, storitev gospodarjenja s finančnimi instrumenti ali pomožnih storitev.

**pooblaščenec za obravnavo pritožb (v nadaljevanju: Pooblaščenec)** je oseba, zadolžena za koordinacijo pritožbenega postopka, vodenje seznama pritožb ter poročanje Agenciji za trg vrednostnih papirjev v zvezi s pritožbami, ki se obravnavajo skladno s tem pravilnikom ter skrbi za pošteno obravnavo pritožb in prepoznavanje oz. zmanjšanje morebitnih nasprotij interesov.

**pristojne osebe** so osebe, zaposlene v družbi, ki so na podlagi opravljanja del in nalog delovnega mesta oziroma pooblastila uprave družbe pooblaščenec za sprejem in/ali reševanje pritožb strank.

**interni pritožbeni postopek** je postopek, ki se v skladu s tem pravilnikom izvede v družbi na podlagi pritožbe stranke, ki se ne strinja z ravnanjem družbe oziroma pooblaščenih oseb, z

dokumentom, ki ji ga je izdala družba oziroma pooblaščen oseb, ali pa je vložila pritožbo, ker družba oziroma pooblaščen oseb določenega dejanja ni opravila, pa bi ga po mnenju stranke morala opraviti.

**postopek izvensodnega reševanja sporov** je arbitražni postopek, ki ga lahko sproži stranka, ki se ne strinja z odločitvijo družbe v internem pritožbenem postopku, kot tudi v primeru, če tudi po izteku roka, določenega za odločitev v okviru internega pritožbenega postopka, ne prejme odločitve družbe.

**pritožbena zadeva** je celota vseh dokumentov, listin in podatkov, ki se nanašajo na pritožbo stranke.

## **2. Temeljna načela postopka reševanja pritožb strank**

### **3. člen**

Družba pritožbe vseh strank obravnava enakopravno, hitro, učinkovito in objektivno, ob upoštevanju veljavnih predpisov, splošnih oziroma pogodbeno dogovorjenih pogojev opravljanja storitev, dobrih poslovnih običajev in pravil stroke ter pravic in koristi strank.

Vse pritožbe, podane v skladu s tem pravilnikom, morajo biti ustrezno evidentirane in hranjene.

Pritožbe strank se obravnavajo in rešujejo po časovnem vrstnem redu njihovega prejema (kronološkem zaporedju).

Komunikacija v postopku poteka v slovenskem jeziku, razen v primeru, da je podana pritožba s strani vlagatelja v vzajemne sklade v upravljanju družbe na Hrvaškem, ko družba z vlagateljem vodi komunikacijo v hrvaškem jeziku.

### **4. člen**

Postopek obravnavanja pritožbe stranke se prične na mestu nastanka poslovnega dogodka, ki je predmet pritožbe stranke.

O pritožbi stranke odloča Komisija za reševanje pritožb strank.

Družba oziroma njene pooblaščen oseb morajo stranke seznaniti s postopkom reševanja pritožb.

### **5. člen**

Vsi, ki sodelujejo v pritožbenem postopku, so dolžni pri uporabi in dostopu do podatkov pritožbene zadeve ravnati v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

### **6. člen**

Predhodno odločanje v internem pritožbenem postopku pri družbi, oziroma vložena pritožba stranke, o kateri ni bilo odločeno v rokih iz tega pravilnika, sta procesni predpostavki za začetek postopka izvensodnega reševanja sporov.

## **3. Ključni elementi internega pritožbenega postopka**

### **3.1. Vložitev in sprejem pritožb strank**

#### **7. člen**

#### **(pritožba stranke)**

Stranka lahko vloži pritožbo zoper ravnanje oziroma opustitev dolžnega ravnanja družbe ali njenih pooblaščenih oseb ali zoper dokument, ki ga je izdala družba ali pooblaščen oseb.

Pritožba mora biti praviloma pisna, ter se lahko družbi posreduje:

- po pošti s priporočeno pošiljko na naslov: Triglav Skladi, d.o.o., Slovenska 54, 1000 Ljubljana,
- po elektronski pošti na naslov: [info@triglavskladi.si](mailto:info@triglavskladi.si),

- z osebno vročitvijo pristojni osebi v prostorih vlagateljske pisarne, ki se nahajajo v pritličju poslovne stavbe na Slovenski cesti 54 v Ljubljani.

Pritožbo lahko vlagatelj v vzajemne sklade, ki jih upravlja družba na Hrvaškem posreduje tudi na naslednje naslove:

- po pošti s priporočeno pošiljko na naslov: Triglav Fondovi, d.o.o., Radnička cesta 80, 10 000 Zagreb,
- po elektronski pošti na naslov: [info@triglavskladi.si](mailto:info@triglavskladi.si),
- z osebno vročitvijo pristojni osebi v prostorih vlagateljske pisarne na naslovu Radnička cesta 80, 10 000 Zagreb.

Pritožba, ki vsebuje odškodninski zahtevek stranke, mora biti vložena kot pisna pritožba.

Pritožba, ki je posredovana družbi po elektronski pošti, mora biti s strani pritožnika podpisana z varnim elektronskim podpisom (digitalnim potrdilom), v nasprotnem se šteje, da pritožba ni podpisana.

### **8. člen** **(prejem pritožbe)**

Pisna pritožba se šteje za prejeto z dnem, ko prispe na sedež družbe.

Pritožba, posredovana družbi po elektronski pošti, se šteje za prejeto isti dan, kot je bila odposlana, če prispe na e-naslov družbe, naveden v 7. členu tega pravilnika (e-nabiralnik) do 16. ure istega dne, po navedeni uri v e-nabiralnik družbe prispele pritožbe pa se štejejo za prejete naslednji delovni dan.

### **9. člen** **(ustno podana pritožba)**

V izjemnih primerih, kadar pritožnik verjetno izkaže, da bi stranki lahko nastala znatnejša škoda, če njegova pritožba ne bi bila obravnavana nemudoma, lahko poda pritožbo pristojni osebi tudi ustno, osebno na zapisnik v prostorih vlagateljske pisarne oziroma po telefonu.

Če je pritožba podana po telefonu, mora pristojna oseba o tem sestaviti pisni zaznamek, pritožnik pa mora najkasneje v dveh dneh po telefonsko podani pritožbi družbi posredovati tudi pisno pritožbo stranke, ki se šteje za prejeto z dnem telefonsko podane pritožbe. Če pritožnik v navedenem roku družbi pisne pritožbe ne posreduje, se šteje, da pritožba ni bila vložena.

Pristojna oseba mora od pritožnika pridobiti, ter v zapisnik oziroma pisni zaznamek o vloženi pritožbi zabeležiti podatke, navedene v prvem odstavku 12. člena tega pravilnika.

Če je pritožba podana osebno na zapisnik, zapisnik podpišeta pritožnik in pristojna oseba, pisni zaznamek o telefonsko vloženi pritožbi pa podpiše pristojna oseba.

### **10. člen**

Pristojna oseba pritožbeno zadevo nemudoma posreduje Pooblaščenцу.

Vse pritožbe se označijo z datumom njihovega prejema ter zavedejo v evidenco pritožb strank. Pooblaščenec pa o prejeti pritožbi obvesti upravo družbe.

### **3. 2. Preverjanje pritožbe**

#### **11. člen**

##### **(obseg preverjanja pritožbe)**

Pooblaščenec, ob prejemu pritožbene zadeve preveri, ali je pritožba popolna in dovoljena.

#### **12. člen**

##### **(vsebina pritožbe)**

Pritožba je popolna, če vsebuje najmanj naslednje podatke:

- podatke o stranki, ki vlaga pritožbo oziroma v imenu in za račun katere se vlaga pritožbo (fizične osebe: ime in priimek, datum rojstva oziroma EMŠO oz. OIB, stalno oziroma začasno prebivališče, telefon; pravne osebe: firma, sedež, matična številka, kontaktna oseba, telefon),
- podatke o zakonitem zastopniku ali pooblaščenцу stranke (ime in priimek, datum rojstva oziroma EMŠO oz. OIB, stalno oziroma začasno prebivališče, telefon),
- navedbo dejanja, opustitve dejanja oziroma dokumenta, zoper katerega se stranka pritožuje (pritožbeni razlog),
- zahtevek stranke z navedbo dejstev, na katerih temelji njen zahtevek,
- navedbo (popis) dokazil in drugih listin, ki so priložene pritožbi,
- datum pritožbe in podpis pritožnika.

Pritožbi morajo biti priložena dokazila - fotokopije listin in dokumentov, na katerih temelji zahtevek stranke in na katere se v pritožbi sklicuje ter jih navaja pritožnik, razen tistih, ki so bili izdani in/ali posredovani stranki s strani družbe.

Če družba še ne razpolaga s tozadevnimi listinami, mora zakoniti zastopnik stranke pritožbi priložiti tudi fotokopijo listine, iz katere je razvidno, da gre za zakonitega zastopnika stranke, pooblaščenec stranke pa pisno pooblastilo stranke za njeno zastopanje.

#### **13. člen**

##### **(postopek z nepopolno pritožbo)**

V primeru, da je pritožba stranke nepopolna, družba pritožnika s priporočeno pošiljko pozove, da v roku, ki ni krajši od 5 dni in ne daljši od 15 dni od dneva prejema poziva na dopolnitev, pritožbo ustrezno dopolni.

Če pritožnik v postavljenem roku pritožbe ne dopolni oziroma je ne dopolni v skladu s pozivom, družba:

- pritožbo stranke zavrže, v kolikor le-ta ni podpisana, pritožbi ni priloženo dokazilo, da jo je vložila za to pooblaščenca oseba (zakoniti zastopnik, pooblaščenec), oziroma je pritožbena zadeva tako pomanjkljiva, da o pritožbi ni mogoče meritorno (po vsebini) odločiti,

v nasprotnem pa

- pritožbo stranke obravnava ter o njej odloči na podlagi razpoložljivih podatkov in dokazil.

#### **14. člen**

##### **(nedovoljena pritožba)**

Pritožba je nedovoljena, če jo je vložila oseba, ki ni imela te pravice.

Nedovoljene pritožbe se zavržejo.

### **3. 3. Obravnava - reševanje pritožbe stranke**

#### **15. člen**

##### **(vpogled v pritožbeno zadevo)**

V okviru pritožbenega postopka ima pritožnik pravico, da na sedežu družbe vpogleda v dokumente, listine in podatke, ki se nanašajo na predmet pritožbe, če za vpogled v posamezne dokumente, listine oziroma podatke ne obstajajo pravne ovire.

#### **16. člen**

##### **(Komisija za reševanje pritožb)**

Če pritožba stranke v postopku njenega preverjanja ni bila zavržena, se pritožbena zadeva posreduje v reševanje tričlanski Komisiji za reševanje pritožb (v nadaljevanju: Komisija), in sicer najkasneje v roku 2 dni od prejema popolne pritožbe.

Pooblaščenec vsakokratno Komisijo imenuje skladno s svojo presojo, izmed oseb, ki so strokovno primerne za odločanje o pritožbi, in sicer tako, da imenuje predsednika in dva člana Komisije, pri čemer je lahko tudi Pooblaščenec član Komisije.

Komisija se prvič sestane najkasneje v roku 2 dni od njenega imenovanja.

#### **17. člen**

Komisija v okviru obravnavanja pritožbe preuči pritožbeno zadevo in:

- z vloženo pritožbo seznaniti osebo, zoper ravnanje katere je vložena pritožba, ter ji da možnost, da se izjasni o predmetu pritožbe (pritožbenem razlogu),
- po potrebi opravi razgovor s stranko, z osebo, na katero se pritožba nanaša in z drugimi osebami, ki bi lahko o predmetu pritožbe kar koli vedele, ter o opravljenih razgovorih sestavi zabeležko (zapisnik),
- po potrebi pridobi od oseb informacije in mnenja o vprašanih, ki so predmet pritožbe, ter izvede druge ukrepe, potrebne za razjasnitev predmeta pritožbe
- izvede predlagane dokaze, ki jih predlaga oseba, ki je vložila pritožbo, kakor tudi dokaze, ki jih predlagajo člani Komisije in drugi udeleženi zaposleni v družbi.

#### **18. člen**

##### **(odločanje Komisije o pritožbi)**

Komisija o pritožbi odloči s sklepom, na podlagi večine glasov članov.

O sprejeti odločitvi se sestavi zapisnik, v katerem sta povzeta vsebina (izrek) sprejetega sklepa in rezultat glasovanja, ki ga podpiše predsednik Komisije.

Komisija mora pritožbo rešiti in posredovati pritožniku najkasneje v 8 dneh od dneva, ko se prvič sestane in sicer v primerih, ko ni potrebno izvajati dokazov za ugotavljanje dejanskega stanja oz. ko dejansko stanje ni sporno ter najkasneje v 15 dneh v primerih, ko gre za zahtevnejše ugotavljanje dejanskega stanja in odločanja o pritožbi.

Ne glede na prejšnji odstavek tega člena je Komisija dolžna izvesti vse predlagane dokaze, za katere Komisija presodi, da so relevantni za ugotavljanje dejanskega stanja. V tem primeru se lahko rok za rešitev pritožbe podaljša, o čemer se pritožnika obvesti.

Odločitev o pritožbi mora biti pisno obrazložena, ter vsebovati poduk o možnosti izvensodnega reševanja sporov. Iz pisne obrazložitve mora biti razvidno, ali je pritožba stranke utemeljena, delno utemeljena oziroma neutemeljena.

#### **19. člen**

##### **(seznanitev pritožnika z odločitvijo)**

S pisno obrazloženo odločitvijo o pritožbi se pritožnika seznaniti s priporočeno pošiljko.

V primeru, ko je bila pritožba družbi posredovana po elektronski pošti, ter naslov pritožnika ni znan oziroma priporočene poštne pošiljke pritožniku na posredovani naslov ni bilo mogoče vročiti, družba pisno obrazloženo odločitev o pritožbi posreduje pritožniku po elektronski pošti na njegov e-naslov.

#### **20. člen**

Po tem, ko je pisno obrazložena odločitev o pritožbi posredovana pritožniku, Pooblaščenec zaključi postopek.

#### **21. člen**

##### **(pritožba zoper odločitev družbe)**

Pritožnik lahko vloži pritožbo tudi, če od dneva, ko je vložil pritožbo iz 7. člena tega pravilnika, preteče več kot 14 dni, pa v tem času v zvezi s pritožbo od družbe ni prejel nobene pisne odločitve oziroma poziva na dopolnitev vloge (molk organa). V tem primeru je Pooblaščenec nemudoma dolžan pritožbo vnesti v evidenco pritožb oz. zahtevati ustrezne dopolnitve skladno s tem pravilnikom in imenovati Komisijo.

#### **22. člen**

Pred posredovanjem odločitve o pritožbi pritožniku se o sprejeti odločitvi Komisije obvesti upravo tako, da se ji posreduje končno verzijo pisne odločitve Komisije.

V primeru, da uprava družbe oceni, da je potrebna preveritev sporne zadeve oz. ugotovljenih dejstev, skliče skupno sejo uprave in Komisije, na kateri o zadevi dokončno odloči uprava družbe za upravljanje.

V kolikor uprava družbe v okviru svojih zakonskih in statutarnih pooblastil ne zadrži sprejetega sklepa Komisije za reševanje pritožb strank, oseba, zadolžena za vodenje evidence pritožb strank izdela pisni odpravek sklepa komisije za reševanje pritožb strank, ki je obrazložen in vsebuje tudi pravni pouk, ter ga posreduje pritožniku na način, določen v 19. členu tega pravilnika.

### **3. 4. Izvršitev odločitve družbe in odprava ugotovljenih nepravilnosti**

#### **23. člen**

##### **(izvršitev dokončne odločitve)**

Odločitev o pritožbi se posreduje v izvršitev strokovni službi družbe, v katere pristojnost sodi sporna zadeva.

#### **24. člen**

##### **(seznanitev z nepravilnostmi in njihova odprava)**

Pooblaščenec je dolžan upravo družbe opozoriti na morebitne nepravilnosti pri poslovanju družbe, s katerimi se seznanijo med vodenjem postopka reševanja pritožb.

Uprava družbe skrbi, da se nepravilnosti, ugotovljene med vodenjem internega postopka reševanja pritožb, čim prej odpravijo in se pooblaščenim osebam posreduje navodila za nadaljnje delovanje.

### **3. 5. Vodenje evidence pritožb strank**

#### **25. člen**

##### **(vsebina evidence)**

O internih postopkih reševanja pritožb se vodi evidenca v elektronski obliki.

Evidenca obsega naslednje podatke: o pritožniku in stranki, če je pritožbo vložil zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec stranke; datum prejema pritožbe; o vsebini pritožbe - pritožbeni razlog; datum posredovanja poziva na dopolnitev pritožbe; rok za dopolnitev pritožbe; datum prejema dopolnitve; datum sklica Komisije in imena članov Komisije; rok za odgovor; datum posredovanega odgovora -

odločitve; o vsebini odločitve;; organ, ki je dokončno odločil o pritožbi; datum posredovanja dokončne pisne odločitve; o vsebini dokončne odločitve; o datumu in načinu izvršitve dokončne odločitve; o začetku sodnega spora oziroma zunajsodnega reševanja sporov ter o dokončni odločitvi v tem postopku.

**26. člen**  
**(hranjenje pritožbenih zadev)**

Družba hrani pritožbene zadeve in drugo dokumentacijo o pritožbah strank v skladu z veljavno zakonodajo.

**27. člen**  
**(poročanje Agenciji za trg vrednostnih papirjev oz. drugim nadzornim organom)**

Pooblaščenec poroča Agenciji za trg vrednostnih papirjev o prejetih pritožbah vlagateljev, in sicer poroča o številu prejetih pritožb skupaj s kratkim opisom vzroka za pritožbe ter sprejetih ukrepov v zvezi s prejetimi pritožbami.

Pooblaščenec poroča v rokih, ki jih določa veljavna zakonodaja.

**4. Elementi sheme izvensodnega reševanja sporov**

**28. člen**  
**(izvensodno reševanje sporov)**

Družba zagotavlja izvensodno reševanje sporov pri Arbitraži Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov - GIZ.

Stranka, ki ni zadovoljna z odločitvijo družbe, izdano v internem pritožbenem postopku, oziroma o njeni pritožbi v okviru internega pritožbenega postopka ni bilo odločeno v rokih iz tega pravilnika, lahko prične arbitražni postopek pri Arbitraži Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov - GIZ.

Shema izvensodnega reševanja sporov je določena v Pravilniku o zunajsodnem reševanju sporov.

**5. Seznanjanje strank s postopkom reševanja pritožb in izvensodnega reševanja sporov**

**29. člen**  
**(dostopnost dokumentacije)**

Strankam sta ta pravilnik, Pravilnik o zunajsodnem reševanju sporov ter Pravila arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov - GIZ dostopna na vpogled v vseh poslovnih prostorih, kjer družba posluje s strankami, ter na spletnih straneh družbe [www.triglavskladi.si](http://www.triglavskladi.si) in [www.triglavfondovi.hr](http://www.triglavfondovi.hr).

O obstoju v prvem odstavku tega člena navedenih dokumentov so stranke seznanjene tudi preko Prospekta krovnega sklada Triglav vzajemni skladi z vključenimi pravili upravljanja oziroma Splošnih pogojev opravljanja storitev v zvezi s finančnimi instrumenti.

Družba vsaki stranki na njeno zahtevo kadarkoli brezplačno izroči ta pravilnik in Pravilnik o zunajsodnem reševanju sporov s prilogo (Pravila arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov - GIZ) kot tiskovino.

Pravila arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov - GIZ in Tarifa arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov - GIZ so strankam dostopne na spletni strani združenja [www.zdu-giz.si](http://www.zdu-giz.si).



**30. člen**  
**(seznanitev strank s spremembami)**

Morebitne spremembe tega pravilnika, Pravilnika o zunajsodnem reševanju sporov in Pravil arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov - GIZ oziroma Tarife arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov - GIZ bodo strankam dostopne na način, kot je to navedeno v 32. členu tega pravilnika.

**6. Končna določba**

**31. člen**

Ta pravilnik se objavi v okviru elektronskega informacijskega sistema družbe na nosilcu podatkov, kjer so objavljeni ostali splošni akti družbe in ki je dostopen vsem zaposlenim v družbi, v veljavo pa stopi z dnem 27. 1. 2020.

Z dnem uveljavitve tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o reševanju pritožb in izvensodnem reševanju sporov z dne 26. 11. 2019.

Triglav Skladi, družba za upravljanje, d.o.o.

Miha Grilec  
član uprave

Andrej Petek  
član uprave

Benjamin Jošar  
predsednik uprave