

Na podlagi 294. člena Zakona o trgu finančnih instrumentov (Uradni list RS, št. 67/2007 s spremembami) izvršna direktorja družbe ALTA Invest, investicijske storitve, d.d., Železna cesta 18, Ljubljana (v nadaljevanju: Družba) sprejemata:

PRAVILNIK O INTERNIH PRITOŽBENIH POSTOPKIH IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

(v nadaljevanju: Pravilnik)

I. NAČELA IN CILJI

1. člen

V interesu zagotovitve čim višje ravni varstva pravic neprofesionalnih strank Družbe sprejema ta Pravilnik o internih pritožbenih postopkih in izvensodnem reševanju sporov (v nadaljevanju tudi: Pravilnik), ki določa:

- način reševanja pritožb neprofesionalnih strank,
- ključne elemente internega pritožbenega postopka v Družbi,
- načine seznanjanja neprofesionalnih strank z njihovimi pravicami,
- shemo izvensodnega reševanja sporov med Družbo in neprofesionalnimi strankami, s katerimi ima Družba sklenjene pogodbe o opravljanju investicijskih storitev in poslov ter pomožnih investicijskih storitev.

2. člen

Pritožbe vseh strank se obravnavajo enakopravno, hitro in učinkovito. Pritožbe se obravnava po kronološkem zaporedju, kar pomeni, da ima prej prejeta pritožba prioriteten značaj.

Družba obravnava pritožbe po načelu pristojnosti, kar pomeni, da se postopek prične na mestu nastanka poslovnega dogodka.

Družba mora poskrbeti, da so stranke seznanjene s sistemom obravnavanja pritožb.

II. DEFINICIJE IZRAZOV

3. člen

Neprofesionalna stranka je stranka, ki jo je Družba na podlagi posredovanih podatkov in Politike razvrščanja strank razvrstila v kategorijo neprofesionalnih strank in ki je z Družbo sklenila pogodbo v zvezi s storitvami borznega posredovanja, vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev oziroma računa finančnih instrumentov v poddepoju ali gospodarjenja s finančnimi instrumenti oz. pogodbo o opravljanju drugih investicijskih storitev oziroma poslov oziroma pomožnih investicijskih storitev (v nadaljevanju skupaj: pogodbe). Kot neprofesionalna stranka se za namen tega Pravilnika šteje tudi vsaka druga stranka Družbe, ki se je z Družbo v pogodbi dogovorila za interno reševanje sporov oz. izvensodno reševanje sporov po tem Pravilniku.

Potrošnik je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Interni pritožbeni postopek je postopek, ki ga je vzpostavila Družba s tem Pravilnikom, namenjen razreševanju pritožb neprofesionalnih strank in ga izvaja za vsako prejeto pritožbo, ki je podana skladno s tem Pravilnikom.

Interni postopek se nanaša na pritožbe neprofesionalne stranke, ki ji je zaradi subjektivno nezakonitega ali neskrbnega ravnanja Družbe povzročena materialna škoda v zvezi s storitvami borznega posredovanja, gospodarjenja s finančnimi instrumenti, investicijskega svetovanja, vodenja računov oziroma poddepoja, hrambe ali storitvami v zvezi s prevzemi oz. v zvezi z opravljanjem drugih investicijskih storitev oziroma poslov oziroma pomožnih investicijskih storitev.

Pritožba je ustna, elektronska ali pisna izjava neprofesionalne stranke o nestrinjanju z ravnanjem Družbe, podana skladno s tem Pravilnikom.

III. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK: POSTOPEK V ZVEZI S PRITOŽBO NEPROFESIONALNE STRANKE

4. člen

Postopek reševanja pritožb neprofesionalnih strank v Družbi obsega: sprejem pritožbe, preverjanje pritožbe, obravnavo pritožbe in odgovor stranki v zvezi s pritožbo.

5. člen

V primeru, ko se stranka ne strinja z ravnanjem Družbe ali njenih pooblaščenih oseb pri opravljanju posameznih nalog opravljanja storitev v zvezi s finančnimi instrumenti, lahko vloži pritožbo.

Pisno pritožbo mora stranka poslati ali posredovati na sedež Družbe, in sicer na naslov ALTA Invest d.d., Železna cesta 18, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: pisna pritožba).

Elektronsko pritožbo mora stranka posredovati na elektronski naslov: invest@alta.si (v nadaljevanju: e-naslov) (v nadaljevanju: elektronska pritožba).

Ustno pritožba lahko stranka poda le osebno na sedežu Družbe pri pristojni vodji oddelka ali pri osebi, ki pri oziroma za Družbo opravlja posamezne investicijske storitve in posle in/ali pomožne investicijske storitve in je pri opravljanju teh storitev v stiku s stranko (v nadaljevanju: Pristojna oseba) (v nadaljevanju: ustna pritožba). Pristojna oseba takšno pritožbo zapiše, stranka pa jo podpiše, s čimer stranka potrjuje vsebino zapisane pritožbe.

Vsaka pritožba, ki vsebuje odškodninski zahtevek neprofesionalne stranke, mora biti podana kot pisna pritožba.

6. člen

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

Elektronska pritožba se šteje za prejeto isti dan, kot je bila odposlana, če le-ta prispe na e-naslov v e-nabiralnik Družbe do 16. ure istega dne. Elektronske pritožbe, ki prispejo na e-naslov v e-nabiralnik Družbe po 16. uri posameznega dne, se štejejo za prejete naslednji delovni dan.

Ustna pritožba se šteje za prejeto z dnem, ko jo stranka skladno z določbami tega Pravilnika poda osebno pri Pristojni osebi na sedežu Družbe.

Vsaka pritožba se označi z datumom prejema.

7. člen

Pritožba je prepozna, če je vložena po preteku roka, ki ga za posamezno pravico predpisuje zakon ali drug predpis.

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

Pritožba je neustrezno vložena, če ni podana v skladu s tem Pravilnikom.

Prepozne ali nedovoljene ali neustrezno podane pritožbe Družba ni dolžna obravnavati.

8. člen

Družba na pisno pritožbo in ustno pritožbo neprofesionalne stranke vedno odgovori pisno, razen, ko neprofesionalna stranka izrecno zahteva ali privoli v odgovor v drugačni obliki.

Na elektronsko pritožbo poda odgovor v enaki obliki, razen če stranka izrecno zahteva pisni odgovor.

9. člen

Družba si bo v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov prizadevala odgovoriti stranki v najkrajšem možnem roku – glede na naravo problema.

Rok za končni pisni odgovor na pritožbo stranke je 6 tednov od dneva prejema pritožbe. V primeru prekoračitve navedenega roka, je Družba dolžna stranki pisno sporočiti vzroke za zamudo in jo seznaniti s potekom postopka reševanja pritožbe in predvidenem roku rešitve.

V primeru, da stranka ne prejme odgovora Družbe v 6-ih tednih, se šteje, da je interni postopek zaključen negativno oziroma da je pritožba stranke neutemeljena.

IV. NALOGE IN PRISTOJNOSTI POSAMEZNIH ODDELKOV IN ZAPOSLENIH V ZVEZI S PRITOŽBAMI NEPROFESIONALNIH STRANK

10. člen

Pritožbe neprofesionalnih strank se sprejemajo na sedežu Družbe in preko e-naslova, skladno s tem Pravilnikom.

Pritožbe neprofesionalnih strank se najprej posredujejo v Službo za skladnost poslovanja s predpisi, ki pritožbo glede na njeno vsebino posreduje vodji tistega oddelka Družbe, na katerega delo se pritožba nanaša (v nadaljevanju: vodja oddelka). Vodja oddelka o vsaki pritožbi obvesti tudi izvršna direktorja Družbe. V primeru, da se pritožba nanaša na vodjo oddelka ali na področje, ki nima vodje, sta za reševanje pritožbe pristojna izvršna direktorja Družbe.

V kolikor vodja oddelka prejme pritožbo neprofesionalne stranke neposredno, s pritožbo nemudoma seznanj izvršna direktorja Družbe in Službo za skladnost poslovanja s predpisi.

Za reševanje pritožb neprofesionalnih strank je v okviru posameznega oddelka Družbe strokovno odgovoren vodja oddelka. Vodja oddelka je dolžan vsako pritožbo zavesti, jo preveriti ter zagotoviti odgovor na pritožbo. Vodja oddelka lahko za odgovor na pritožbo zadolži zaposlenega, na katerega delo se pritožba nanaša ali na pritožbo odgovori sam.

V primeru, da se pritožba nanaša na delo več oddelkov, vodje le-teh sodelujejo pri reševanju pritožbe.

Kadar pritožbe ni moč rešiti po načelu pristojnosti, se pritožbo dodeli v reševanje izvršnima direktorjema Družbe.

11. člen

Vodja oddelka, ki pritožbo rešuje, mora o načinu reševanja pritožbe obvestiti Službo za pravo in skladnost poslovanja s predpisi ter izvršna direktorja Družbe.

Vodja oddelka mora vsak pisni odgovor na pritožbo neprofesionalne stranke preden je le-ta odpremljen neprofesionalni stranki posredovati v preveritev in potrditev Službi za pravo in skladnost poslovanja s predpisi in izvršnima direktorjema Družbe. Odgovor se odpremi neprofesionalni stranki po preveritvi in potrditvi le-tega s strani Službe za skladnost poslovanja s predpisi in izvršnih direktorjev Družbe.

V kolikor se ob reševanju pritožbe izkaže za potrebno oz. v primeru nejasnosti, bo Družba v postopek reševanja pritožbe vključila tudi (svoje in/ali zunanje) pravne oz. druge strokovnjake in/ali poskušala pridobiti tudi strokovna mnenja pristojnih institucij.

12. člen

Družba vodi evidenco o prejetih pritožbah, ukrepih za njihovo reševanje in številu končnih pozitivnih oz. negativnih rešitev pritožb ter evidenco končnih pisnih odgovorov na pritožbe strank.

Evidenca o prejetih pritožbah se vodi na način, da je moč do podatkov hitro dostopiti in rekonstruirati vsako ključno fazo obdelave vsakega posla ter da je mogoče vsakršne koli popravke ali druge spremembe in vsebino evidence pred kakršnimi koli popravki ali spremembami brez težav ugotoviti.

Evidenca o prejetih pritožbah se vodi v Službi za pravo in skladnost poslovanja s predpisi.

Družba hrani dokumentacijo o ali v zvezi s pritožbami strank skladno z veljavno zakonodajo.

Družba najkasneje 2 meseca po zaključku vsakega poslovnega leta Agenciji za trg vrednostnih papirjev poroča o podatkih iz evidence prejetih pritožb in ukrepov sprejetih za njihovo reševanje.

13. člen

Služba za pravo in skladnost poslovanja s predpisi je pooblaščen za zbiranje podatkov ter vodenje evidence o pritožbah iz prvega odstavka predhodnega člena, za posredovanje omenjenih podatkov izvršnim direktorjem Družbe ter Agenciji za trg vrednostnih papirjev ter za izpolnjevanje drugih nalog iz tega Pravilnika.

14. člen

Služba za pravo in skladnost poslovanja s predpisi in Vodje posameznih oddelkov opozarjajo izvršna direktorja Družbe na morebitne nepravilnosti, na katere naletijo v internem pritožbenem postopku in sodelujejo tudi pri pripravi internih aktov in navodil v zvezi s pritožbami neprofesionalnih strank.

Izvršna direktorja Družbe skrbita, da se ugotovljene nepravilnosti v internem pritožbenem postopku čimprej odpravijo in da se zaposlenim posredujejo navodila in priporočila za nadaljnje delovanje.

V. IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

15. člen

Družba zagotavlja izvensodno reševanje sporov za neprofesionalne stranke, ki so potrošniki, preko izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki ga Družba priznava kot pristojnega za reševanje sporov v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), t.j. Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, telefon: 08 20 56 590, e-poštni naslov: info@ecdr.si (v nadaljevanju: Izvajalec IRPS).

Izvensodno reševanje sporov za neprofesionalne stranke, ki so pravne osebe, Družba zagotavlja preko Stalne arbitraže pri Gospodarski zbornici Slovenije (dalje: GZS), Dimičeva 13, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: Arbitraž).

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevek med neprofesionalno stranko, ki je potrošnik in Družbo, ki ga ne bo mogoče rešiti v internem pritožbenem postopku, se lahko na pobudo stranke, ki je potrošnik, rešuje v okviru postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri Izvajalcu IRPS, in sicer po postopku in na način, kot ga določajo pravila Izvajalca IRPS o postopkih reševanja potrošniških sporov.

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevek med neprofesionalno stranko, ki je pravna oseba in Družbo, ki ga ne bo mogoče rešiti v internem pritožbenem postopku, se nato rešuje pred Arbitražo, bodisi v posredovalnem postopku v skladu z določbami Pravilnika o posredovalnem postopku pred Arbitražo pri GZS (dalje: posredovalni postopek) bodisi v arbitražnem postopku skladno z Arbitražnimi pravili Stalne arbitraže pri Gospodarski zbornici Slovenije (dalje: arbitražni postopek). Če posredovanje v posredovalnem postopku ne bo uspešno ali če spor ne bo rešen s posredovanjem v roku 30 dni, bo spor dokončno rešen v arbitražnem postopku. V primeru postopka pred Arbitražo se obračunajo stroški postopka na podlagi njene tarife.

16. člen

Neprofesionalna stranka, ki je potrošnik, je po zaključenem internem pritožbenem postopku pred vložitvijo pobude za začetek postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri Izvajalcu IRPS, dolžna Družbi posredovati pisno pritožbo po navadni pošti na sedež Družbe ali elektronski pošti na e-naslov: invest@alta.si, ki mora biti ustrezno obrazložena. Na predmetno pritožbo stranke je Družba dolžna odgovoriti v roku 6 tednov od njenega prejema.

Če se neprofesionalna stranka, ki je potrošnik, s prejetim odgovorom Družbe ne strinja ali če odgovora ne prejme v roku iz prejšnjega odstavka, je neprofesionalna stranka, ki je potrošnik, upravičena vložiti pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri Izvajalcu IRPS, in sicer po postopku in na način, kot ga določajo pravila Izvajalca IRPS o postopkih reševanja potrošniških sporov.

17. člen

Neprofesionalna stranka, ki je pravna oseba, je po zaključenem internem pritožbenem postopku pred vložitvijo tožbe po pravilih Arbitraže pri GZS, dolžna Družbi posredovati pisno pritožbo po navadni pošti na sedež Družbe ali elektronski pošti na e-naslov: invest@alta.si, ki mora biti ustrezno obrazložena. Na predmetno pritožbo stranke je Družba dolžna odgovoriti v roku 6 tednov od njenega prejema.

Če se neprofesionalna stranka, ki je pravna oseba, s prejetim odgovorom Družbe ne strinja ali če odgovora ne prejme v roku iz prejšnjega odstavka, je neprofesionalna stranka, ki je pravna oseba, upravičena sprožiti bodisi posredovalni bodisi arbitražni postopek pri Arbitraži. Če neprofesionalna stranka izbere posredovalni postopek in posredovanje ne bo uspešno ali če spor ne bo rešen s posredovanjem v roku 30 dni, bo spor dokončno rešen v arbitražnem postopku.

18. člen

Šteje se, da je v pogodbah oz. dogovorih o arbitraži, ki so bili sklenjeni med neprofesionalno stranko, ki je potrošnik in Družbo oz. njenim pravnim prednikom pred sprejemom tega Pravilnika, in s katerim je bila za rešitev spora dogovorjena bodisi pristojnost Stalne arbitraže Ljubljanske borze vrednostnih papirjev d.d. bodisi pristojnost Arbitraže pri GZS, dogovorjena pristojnost Izvajalca IRPS.

Šteje se, da je v pogodbah oz. dogovorih o arbitraži, ki so bili sklenjeni med neprofesionalno stranko, ki je pravna oseba in Družbo oz. njenim pravnim prednikom pred sprejemom tega Pravilnika, in s katerimi je bila za rešitev spora dogovorjena pristojnost Stalne arbitraže Ljubljanske borze vrednostnih papirjev d.d., po prenehanju delovanja Stalne arbitraže Ljubljanske borze d.d., dogovorjena pristojnost Arbitraže pri GZS.

VI. SEZNANITEV S PRAVILI INTERNEGA PRITOŽBENEGA POSTOPKA BPD

19. člen

Družba ta Pravilnik objavlja v prostorih, kjer posluje s strankami, na vidnem mestu ter na spletni strani Družbe www.alta.si. O obstoju Pravilnika so stranke seznanjene tudi prek Splošnih pogojev opravljanja storitev v zvezi s finančnimi instrumenti, ki jih Družba izroči vsaki stranki pred sklenitvijo pogodbe.

Družba vsaki stranki na njeno zahtevo kadarkoli izroči ta Pravilnik v pisni obliki.

Pravila Izvajalca IRPS o postopkih reševanja potrošniških sporov so dostopna na spletni strani <http://www.ecdr.si>.

Pravilnik o posredovalnem postopku pred Arbitražo pri GZS in Arbitražna pravila Stalne arbitraže pri Gospodarski zbornici Slovenije so dostopna na spletni strani Arbitraže <http://www.sloarbitration.eu/>.

VII. KONČNE DOLOČBE

20. člen

Ta Pravilnik stopi v veljavo z dnem 20. 6. 2016. S tem dnem preneha veljati Pravilnik o internih pritožbenih postopkih in izvensodnem reševanju sporov z dne 7. 1. 2014.

Pravilnik se spreminja oziroma dopolnjuje po istem postopku kot se sprejema.

Ljubljana, 16. 6. 2016

ALTA Invest, investicijske storitve, d.d.
Izvršna direktorja