



PRAVILNIK O INTERNIH PRITOŽBENIH POSTOPKIH IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

Naziv internega akta:	Pravilnik o internih pritožbenih postopkih in izvensodnem reševanju sporov
Izdajatelj:	ALTA Skladi, družba za upravljanje, d.d.
Datum pričetka veljavnosti:	14. 11. 2016
Datum sprejetja:	14. 11. 2016
Verzija:	2.0.
Pravna podlaga:	ZISDU-3, Sklep o poslovanju družbe za upravljanje

Ljubljana, november 2016

Na podlagi 70. in 71. člena Zakona o investicijskih skladih in družbah za upravljanje (Uradni list RS, št. 31/15 s spremembami) in 12. člena Sklepa o poslovanju družbe za upravljanje (Uradni list RS, št. 100/15) g. Roman Ladislav Ratkai in g. Tomaž Dvořak kot izvršna direktorja družbe Alta Skladi, družba za upravljanje d.d., Železna cesta 18, 1000 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 vlagateljev Družbe sprejema ta Pravilnik o internih pritožbenih postopkih in izvensodnem reševanju sporov (v nadaljevanju tudi: Pravilnik), ki določa:

- način reševanja pritožb vlagateljev,
- ključne elemente internega pritožbenega postopka v Družbi,
- načine seznanjanja vlagateljev z njihovimi pravicami,
- shemo izvensodnega reševanja sporov med Družbo in vlagatelji.

2. člen

Pritožbe vseh vlagateljev se obravnavajo enakopravno, brezplačno, 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 vlagatelji seznanjeni s sistemom obravnavanja pritožb.

II. DEFINICIJE IZRAZOV

3. člen

Vlagatelj je imetnik enote oziroma potencialni imetnik enote investicijskega sklada, ki ga upravlja Družba.

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

Interni postopek se nanaša na pritožbe vlagatelja, ki mu je zaradi subjektivno nezakonitega ali neskrbnega ravnanja Družbe ali pooblaščenih oseb povzročena materialna škoda.

Pritožba je ustna, elektronska ali pisna izjava vlagatelja o nestrinjanju z ravnanjem Družbe ali pooblaščenih oseb, podana skladno s tem Pravilnikom.

Pooblaščen oseba je oseba, zaposlena v Družbi oziroma oseba, na katero je Družba prenesla opravljanje posameznih storitev oziroma poslov upravljanja investicijskih skladov.

Vodja oddelka je za potrebe tega Pravilnika direktor sektorja, vodja službe oziroma vodja oddelka Družbe.

Oddelek Družbe je za potrebe tega pravilnika sektor, služba ali oddelek Družbe.

III. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK: POSTOPEK V ZVEZI S PRITOŽBO VLAGATELJA

4. člen

Postopek reševanja pritožb vlagateljev v Družbi obsega: sprejem pritožbe, preverjanje pritožbe, obravnavo pritožbe in odgovor vlagatelju v zvezi s pritožbo.

5. člen

V primeru, ko se vlagatelj ne strinja z ravnanjem Družbe ali njenih pooblaščenih oseb, lahko vloži pritožbo.

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

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

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

Vsaka pritožba, ki vsebuje odškodninski zahtevek vlagatelja, 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 vlagatelj 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 vlagatelja vedno odgovori pisno, razen, ko vlagatelj izrecno zahteva ali privoli v odgovor v drugačni obliki.

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

9. člen

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

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

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

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

10. člen

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

Pritožbe vlagateljev se najprej posredujejo v Službo za pravo in skladnost poslovanja s predpisi, ki pritožbo glede na njeno vsebino posreduje vodji tistega oddelka Družbe, na katerega delo se pritožba nanaša. 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 vlagatelja neposredno, s pritožbo nemudoma seznaniti izvršna direktorja Družbe in Službo za skladnost poslovanja s predpisi.

Za reševanje pritožb vlagateljev 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 Družbe, 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 vlagatelja preden je le-ta odpremljen vlagatelju posredovati v preveritev in potrditev Službi za pravo in skladnost poslovanja s predpisi in izvršnima direktorjema Družbe. Odgovor se odpremi vlagatelju po preveritvi in potrditvi le-tega s strani Službe za pravo in 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 vlagateljev.

Evidenca o prejetih pritožbah se vodi na način, da ima Agencija za trg vrednostnih papirjev po potrebi dostop do informacij iz evidence, pri čemer mora biti zagotovljena popolna sledljivost sprememb o evidenci in podatkih evidence.

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

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

13. člen

Služba za pravo in skladnost poslovanja s predpisi je pooblaščenca za zbiranje podatkov ter vodenje evidence o pritožbah iz prvega odstavka predhodnega člena, za posredovanje omenjenih podatkov izvršnim direktorjem Družbe 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 vlagateljev.

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 preko Arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov – GIZ (v nadaljevanju: ZDU), Čufarjeva 5, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: Arbitraža).

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevek med vlagateljem in Družbo, ki ga ne bo mogoče rešiti v internem pritožbenem postopku, se nato rešuje pred Arbitražo v arbitražnem postopku (dalje: arbitražni postopek) skladno s Pravili arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov.

V primeru postopka pred Arbitražo se obračunajo stroški postopka na podlagi njene tarife.

16. člen

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

Če se vlagatelj s prejetim odgovorom Družbe ne strinja ali če odgovora ne prejme v roku iz prejšnjega odstavka, je vlagatelj upravičen sprožiti arbitražni postopek pri Arbitraži.

VI. SEZNANITEV S PRAVILI INTERNEGA PRITOŽBENEGA POSTOPKA IN IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV

17. člen

Družba ta Pravilnik objavlja v prostorih, kjer posluje z vlagatelji, na vidnem mestu ter na spletni strani Družbe www.alta.si. O obstoju Pravilnika so vlagatelji seznanjeni tudi prek Prospekta Krovnega sklada ALTA z vključenimi pravili upravljanja, ki je objavljen na spletni strani Družbe www.alta.si.

Družba vsakemu vlagatelju na njegovo zahtevo kadarkoli izroči ta Pravilnik v pisni obliki.

Pravila arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov so dostopna na spletni strani ZDU <http://www.zdu-giz.si/arbitraza/>.

VII. KONČNE DOLOČBE

18. člen

Ta Pravilnik stopi v veljavo z dnem 14.11.2016. S tem dnem preneha veljati Pravilnik o internih pritožbenih postopkih in izvensodnem reševanju sporov z dne 11.2.2016 ter Pravilnik o zunajsodnem reševanju sporov z dne 22.6.2012.

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

Ljubljana, 14.11.2016

ALTA¹
ALTA Skladi,
družba za upravljanje, d.d.

ALTA Skladi, družba za upravljanje, d.d.

Roman Ladislav Ratkai
Izvršni direktor



Tomaž Dvořak
Izvršni direktor

