

Pravilnik o reševanju pritožb in izvensodnem reševanju sporov

Ljubljana, 11. 9. 2017

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) na seji dne 11.09.2017 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.

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).

4. člen

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

O pritožbi stranke na prvi stopnji odloča vodja organizacijske enote družbe, kamor posamezna pritožba sodi glede na njeno vsebino, na drugi stopnji pa 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,
- z osebno vročitvijo pristojni osebi v prostorih vlagateljske pisarne, ki se nahajajo v pritličju poslovne stavbe na Slovenski cesti 54 v Ljubljani.

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 drugem odstavku 7. člena tega pravilnika (e-nabiralnik) do 16.00 ure istega dne, po navedeni uri v e-nabiralnik družbe prispene 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 osebi, ki vodi evidenco pritožb strank.

Vse pritožbe se označijo z datumom njihovega prejema ter zavedejo v evidenco pritožb strank.

3. 2. Preverjanje pritožbe

11. člen

(obseg preverjanja pritožbe)

Oseba, ki vodi evidenco pritožb strank, 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, 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, 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 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 družba s sklepom zavrže.

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
(oseba, pristojna za reševanje pritožbe na prvi stopnji)

Če pritožba stranke v postopku njenega preverjanja ni bila zavržena, se pritožbena zadeva posreduje v reševanje pristojni osebi - vodji organizacijske enote družbe, kamor posamezna pritožba sodi glede na njeno vsebino, ki pritožbo obravnava in rešuje na prvi stopnji.

17. člen

Pristojna oseba v okviru obravnavanja pritožbe na prvi stopnji preuči pritožbeno zadevo in:

- z vloženo pritožbo seznaniti pooblaščenega 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, s pooblaščenega 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 pooblaščenih in drugih oseb informacije in mnenja o vprašanih, ki so predmet pritožbe, ter izvede druge ukrepe, potrebne za razjasnitev predmeta pritožbe.

18. člen
(odločitev o pritožbi)

Pristojna oseba mora pritožbo rešiti in posredovati odločitev pritožniku najkasneje v 8 dneh od dneva, ko družba prejme pritožbo.

Odločitev o pritožbi mora biti pisno obrazložena, ter vsebovati poduk o pravici pritožnika do pritožbe. Iz pisne obrazložitve mora biti razvidno, ali je pritožba stranke utemeljena, delno utemeljena oziroma neutemeljena.

Pred posredovanjem odločitve o pritožbi pritožniku se le-ta posreduje v preveritev in potrditev upravi družbe.

19. člen
(seznanitev pritožnika z odločitvijo)

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

V primeru, ko je bila pritožba družbi posredovana po elektronski pošti, ter naslov pritožnika ni znan oziroma priporočene poštno 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, pristojna oseba zaključi postopek ter pritožbeno zadevo posreduje v hrambo osebi, zadolženi za vodenje evidence pritožb strank.

21. člen
(pritožba zoper odločitev družbe)

Pritožnik ima možnost, da v roku 8 dni od prejema pisnega odpravka odločitve prve stopnje oziroma sklepa, s katerim je bila njegova pritožba zavržena, vloži pritožbo na komisijo za reševanje pritožb strank.

Pritožnik lahko vloži pritožbo na komisijo za reševanje pritožb strank 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 iz 13. člena tega pravilnika (molk organa).

22. člen

Prejeta pritožba se posreduje osebi, zadolženi za vodenje evidence pritožb strank, da jo zavede v evidenco pritožb strank, nato pa jo skupaj s pritožbeno zadevo posreduje v reševanje komisiji za reševanje pritožb strank.

23. člen
(komisija za reševanje pritožb strank)

Komisijo za reševanje pritožb strank je sestavljena ter odloča v sestavi treh članov.

Delo komisije za reševanje pritožb strank vodi in organizira predsednik komisije.

Vsak član komisije za reševanje pritožb strank ima svojega namestnika.

Člane komisije za reševanje pritožb strank in njihove namestnike imenuje uprava družbe.

24. člen
(odločanje komisije za reševanje pritožb strank)

Komisija za reševanje pritožb strank mora rešiti pritožbo v roku 15 dni od dneva njenega prejema.

Komisija za reševanje pritožb strank odloči o vloženi pritožbi 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.

Podpisan zapisnik se skupaj s pritožbeno zadevo posreduje osebi, zadolženi za vodenje evidence pritožb strank, ki s sklepom seznanj upravo družbe in pristojno osebo, ki je zadevo obravnavala na prvi stopnji.

25. člen
(pisni odpravek sklepa)

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 izdelava 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.

26. člen
(zadržanje sklepa komisije za reševanje pritožb)

Če uprava družbe zadrži sprejeti sklep komisije za reševanje pritožb strank, o tem nemudoma obvesti predsednika komisije, ter zaradi ponovne preučitve sporne zadeve skliče skupno sejo uprave družbe in komisije za reševanje pritožb strank.

Po opravljeni skupni seji o zadevi dokončno odloči uprava družbe. S pisno odločitvijo, ki je obrazložena in vsebuje tudi pravni pouk, se seznanj pritožnika na način, določen v 19. členu tega pravilnika.

3. 4. Izvršitev odločitve družbe in odprava ugotovljenih nepravilnosti

27. člen
(izvršitev dokončne odločitve)

Odločitev o pritožbi iz 18. člena tega pravilnika, zoper katero ni bila vložena pritožba oziroma odločitev komisije za reševanje pritožb strank ali uprave družbe se posreduje v izvršitev strokovni službi družbe, v katere pristojnost sodi sporna zadeva.

28. člen
(seznanitev z nepravilnostmi in njihova odprava)

Pristojne osebe so dolžne upravo družbe opozoriti na morebitne nepravilnosti pri poslovanju, s katerimi se seznanjijo med vodenjem internega 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

29. 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; o pristojni osebi za obravnavanje pritožbe na prvi stopnji; datum posredovanja pritožbe pristojni osebi; rok za odgovor; datum posredovanega odgovora - odločitve; o vsebini odločitve; datum prejema pritožbe zoper odločitev družbe; rok za odločitev komisije za reševanje pritožb strank; 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.

30. člen (hranjenje pritožbenih zadev)

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

4. Elementi sheme izvensodnega reševanja sporov

31. 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

32. 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 spletni strani družbe www.triglavskladi.si.

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 (Pravili 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.

33. 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 predpisano v 32. členu tega pravilnika.

6. Končna določba

34. člen

Ta pravilnik stopi v veljavo dne 12. 9. 2017.

Z dnem uveljavitve tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o reševanju pritožb in izvensodnem reševanju sporov z dne 3. 3. 2014.

Andrej Petek, CFA
član uprave

mag. Igor Kušar
predsednik uprave