

PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU

1. člen Splošna določba

S tem pravilnikom se ureja interni pritožbeni postopek, ki ga je vzpostavila Družba in ki je namenjen razumnemu in hitremu razreševanju pritožb vlagateljev v investicijske sklade v upravljanju Družbe.

2. člen Uporabljeni izrazi

Posamezni izrazi po tem pravilniku imajo naslednji pomen:

Vlagatelj je fizična ali pravna oseba, ki je na podlagi pristopne izjave pristopila k pravilom upravljanja posameznega investicijskega sklada v upravljanju pri Družbi.

Pritožba je ustna, elektronska ali pisna izjava vlagatelja o nestrinjanju z ravnanjem Družbe oziroma njenih pooblaščenih oseb. V primeru, ko vlagatelj zgolj poizveduje po nasvetu ali zahteva pojasnitev določenih ravnanj Družbe in iz kasnejše reakcije vlagatelja na obrazložitev s strani Družbe nedvoumno izhaja, da odgovor zadostuje, se tako poizvedovanje ne šteje za pritožbo. V primeru, ko se vlagatelj ne strinja z ravnanjem Družbe ali njenih pooblaščenih oseb pri opravljanju posameznih storitev oziroma poslov upravljanja investicijskih skladov, lahko pri Družbi brezplačno vloži pritožbo v slovenskem ali angleškem jeziku.

Interni pritožbeni postopek je postopek, ki ga Družba vzpostavi za reševanje pritožb vlagateljev in mora biti izveden za vsako podano pritožbo vlagatelja.

3. člen Načela internega pritožbenega postopka

- (1) Pritožbe vseh vlagateljev se obravnavajo enakopravno.
- (2) Pritožbe se obravnavajo po časovnem vrstnem redu glede na datum in uro prejema.
- (3) Vsaka pritožba se označi z datumom prejema.
- (4) Družba ima diskrecijsko pravico, da telefonskih pritožb ne obravnava.
- (5) Pisno pritožbo mora vlagatelj poslati v pisni obliki na sedež Družbe na naslovu Dalmatinova 7, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: pisna pritožba).
- (6) Elektronsko pritožbo mora vlagatelj posredovati na elektronski naslov: stranke@numerica-partners.si (v nadaljevanju: e-naslov ter elektronska pritožba).
- (7) Ustno pritožbo lahko vlagatelj poda le osebno na sedežu Družbe pri pristojni osebi – vodji službe skladnosti poslovanja s predpisi (v nadaljevanju: Pristojna oseba in ustna pritožba). Pristojna oseba takšno pritožbo zapiše, vlagatelj pa jo podpiše, s čimer potrjuje vsebino zapisane ustne pritožbe.
- (8) Pritožba mora vsebovati ime in priimek, naslov, pritožbeni razlog in podpis vlagatelja.

- (9) Pisna pritožba se šteje za prejeto z dnem, ko ta prispe na sedež Družbe.
- (10) 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.
- (11) 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.
- (12) Vsaka pritožba, ki vsebuje odškodninski zahtevek, mora biti podana kot pisna pritožba.
- (13) Pritožba je prepozna, če je vložena po preteku roka, ki ga za posamezno pravico predpisuje zakon ali drug predpis.
- (14) Pritožba je nedovoljena, če jo je vložila oseba, ki ni imela te pravice.
- (15) Pritožba je neustrezno vložena, če ni podana v skladu s tem pravilnikom.
- (16) Prepoznih, nedovoljenih ali neustrezno podanih pritožb Družba ni dolžna obravnavati.
- (17) Pritožba se šteje za popolno, če je bila v pisni obliki poslana na sedež Družbe, v elektronski obliki na elektronski naslov ali je bila prejeta ustno na sedežu Družbe pri Pristojni osebi. Popolna pritožba mora vsebovati podatke iz 8. odstavka tega člena, pri tem pa ne sme biti prepozna, nedovoljena ali neustrezno vložena.

4. člen

Interni pritožbeni postopek

- (1) Za reševanje pritožb je pristojna Služba skladnosti poslovanja s predpisi.
- (2) Služba skladnosti poslovanja s predpisi je pri reševanju pritožb samostojna in neodvisna.
- (3) Družba si bo v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov prizadevala odgovoriti vlagatelju v najkrajšem možnem roku.
- (4) Če je pritožba nepopolna, je Družba v 15 (petnajstih) dneh po prejemu pritožbe dolžna pozvati vlagatelja, da pritožbo dopolni. Če vlagatelj v 15 (petnajstih) dneh po pozivu s strani Družbe ne poda popolne pritožbe skladno z navodili za dopolnitev, se pritožbo zavrže.
- (5) Rok za odgovor Družbe na pritožbo je 30 (trideset) dni od dneva prejema pritožbe. Če navedeni rok poteče, vlagatelj pa odgovora ni prejel, se šteje, da je pritožba neutemeljena.
- (6) Vlagatelju se na njegovo zahtevo in brezplačno omogoči vpogled v dokumentacijo in informacije v zvezi z njegovo pritožbo na sedežu Družbe osebno, razen če zakonodaja in drugi interni akti Družbe to prepovedujejo. Vlagatelju se izjemoma in na podlagi pisnega sklepa Službe skladnosti poslovanja s predpisi izroči fotokopije pregledane dokumentacije in informacij.
- (7) Družba na pisno pritožbo in ustno pritožbo vlagatelja vedno odgovori pisno, razen ko vlagatelj izrecno zahteva ali privoli v odgovor v drugačni obliki.
- (8) Na elektronsko pritožbo Družba poda odgovor v enaki obliki, razen če vlagatelj izrecno zahteva pisni odgovor.

(9) Pritožbam Družba lahko v internem pritožbenem postopku:

- ugoti v celoti;
- ugoti delno in delno zavrne; ali
- v celoti zavrne.

(10) Odgovor Družbe vlagatelju je sestavljen iz ugotovitve dejanskega stanja, predlagane rešitve spora ter pravnega pouka vlagatelju. V odgovoru se vlagatelja opozori, da lahko pravno varstvo skladno s prospektom posameznega investicijskega sklada uveljavlja pred Stalno arbitražo pri Gospodarski zbornici Slovenije.

5. člen

Naloge in pristojnosti Družbe v zvezi s pritožbami

(1) Družba vodi evidenco o številu pritožb, načinu reševanja pritožb in številu ugoditev/zavrnitev ter evidenco končnih pisnih odgovorov na pritožbe vlagateljev.

(2) Poleg navedenega Družba spremlja in evidentira še reševanje pritožb v pravnih postopkih.

(3) Za izvajanje nalog iz tega člena je pooblaščen Služba skladnosti poslovanja s predpisi.

(4) Služba skladnosti poslovanja s predpisi je upravičena do pomoči zunanjih izvajalcev in/ali delavca Družbe.

(5) Služba skladnosti poslovanja s predpisi upravo Družbe sproti obvešča o morebitnih nepravilnostih pri reševanju pritožbenih postopkov.

(6) Na zahtevo pristojnega organa Družba zagotovi dostopnost informacij v zvezi z reševanjem pritožb vlagateljev tudi javnosti in Agenciji za trg vrednostnih papirjev.

6. člen

Seznanitev s pravili internega pritožbenega postopka Družbe

Družba ta pravilnik objavlja v prostorih, kjer posluje s strankami, na vpisnih mestih ter na spletni strani Družbe www.numerica-partners.si.

7. člen

Končna določba

Ta pravilnik nadomesti prejšnji pravilnik z dne 15. 1. 2014. in prične veljati z dnem njegovega sprejetja.

Ljubljana, 16. 11. 2015

Uprava
NUMERICA PARTNERJI
družba za upravljanje d.o.o.