



Pravilnik o reševanju pritožb

Maribor, julij 2026

Kazalo

1	SPLOŠNE DOLOČBE	3
2	OBVEŠČENOST VLAGATELJEV	3
3	INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK	3
3.1	Evidenca prejetih pritožb	4
3.2	Postopek reševanja pritožb.....	4
3.3	Značilnosti internega pritožbene postopka	5
4	IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV	5
5	KONČNA DOLOČBA.....	5

1 SPLOŠNE DOLOČBE

Ta pravilnik ureja sistem reševanja pritožb vlagateljev investicijskih skladov (v nadaljevanju: vlagatelji) na eni strani in SAVO INFOND (v nadaljevanju: družba ali SAVO INFOND) oziroma osebami, ki jih je SAVO INFOND pooblastila za posamezne posle upravljanja vzajemnih skladov na drugi strani (v nadaljevanju: POOBlašČENE OSEBE), v zvezi z njihovo udeležbo v vzajemnem skladu (v nadaljevanju: PRITOŽBA). Pravilnik ureja tudi reševanje pritožb strank, s katerimi ima družba sklenjeno pogodbo o gospodarjenju s finančnimi instrumenti (v nadaljevanju: stranke), in pritožbe potencialnih strank.

Pritožba je ustna ali pisna izjava vlagatelja, stranke ali potencialne stranke o nestrinjanju z ravnanjem družbe ali pooblaščenih oseb. Pravico do pritožbe oseba pridobi takoj, ko se začne pri družbi zanimati za nakup investicijskih skladov oz. sklenitev pogodbe o gospodarjenju.

SAVO INFOND kot temeljno vrednoto zasleduje zadovoljstvo vlagateljev in strank. Zahteve vlagateljev in strank se rešujejo objektivno, hitro in učinkovito. SAVO INFOND si na podlagi jasne in razumljive komunikacije ter pravil poslovanja prizadeva vzpostaviti poslovno razmerje, v katerem so stranke zadovoljne.

Pritožbe družba rešuje po časovnem vrstnem redu in praviloma takoj. Cilj rešitve je vsebinsko pravilna in tehtna odločitev o pritožbi ob upoštevanju predpisov, prospekta, pogodbe, dobrih poslovnih običajev in etičnih vrednot ter pravic in koristi strank.

V družbi se pritožbe rešujejo v:

- internem pritožbenem postopku ter
- postopku izvensodnega reševanja sporov.

Pritožbe se posredujejo:

- pisno na naslov SAVO INFOND d.o.o., Ulica Eve Lovše 7, 2000 Maribor ali
- po elektronski pošti na naslov dokumenti@infond.si
- se podajo ustno na sedežu družbe.

2 OBVEŠČENOST VLAGATELJEV

Pravilnik brez prilog in informacije v zvezi z reševanjem sporov so vlagateljem, bodočim vlagateljem, strankam in potencialnim strankam na gospodarjenju dostopne na zahtevo ter na spletni strani družbe: www.infond.si, na vseh vpisnih mestih in na sedežu družbe SAVO INFOND d.o.o., Ul. Eve Lovše 7, 2000 Maribor.

Pred sklenitvijo pogodbe o gospodarjenju družba potencialno stranko seznani z načinom izvensodnega reševanja sporov.

3 INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

Vse pritožbe vlagateljev, strank in potencialnih strank se najprej rešujejo v internem pritožbenem postopku.

Pri tem SAVA INFOND upošteva naslednje:

- vlagatelj, stranka oz. potencialna stranka mora na vsako pisno pritožbo prejeti pisen odgovor,
- vlagatelj, stranka oz. potencialna stranka mora na pritožbe po elektronski pošti prejeti odgovor v enaki obliki,
- v kolikor se vlagatelj pritoži ustno, družba nemudoma pristopi k reševanju pritožbe, vendar je vlagatelj dolžan po vloženi ustni pritožbi podati tudi pisno pritožbo po pošti ali elektronski pošti, enako velja za stranke ali potencialne stranke na gospodarjenju;
- družba mora vlagatelju, stranki ali potencialni stranki poslati končni odgovor na njegovo pritožbo v pisni obliki s priporočeno pošto; končni odgovor mora vsebovati tudi pravni pouk o možnosti izvensodnega reševanja sporov,
- skrajni rok za končni odgovor na pritožbo vlagatelja je petnajst dni od prejema pritožbe, morebitno prekoračitev navedenega roka pa mora SAVA INFOND pisno najaviti osebi, ki je podala pritožbo, in navesti vzroke za zamudo,
- prekoračitev roka ne sme preseči s Pravili arbitraže določenega 30 dnevnega roka.

3.1 Evidenca prejetih pritožb

Družba vodi evidenco prejetih pritožb, ki je sestavni del evidence komunikacije z vlagatelji in strankami. Evidenca prejetih pritožb je vodena v dokumentnem sistemu družbe, ki zagotavlja dostopnost, trajnost in celovitost dokumentacije.

V primerih, ko družba vlagatelju v zvezi s podano izjavo o nezadovoljstvu pojasni svoja ravnanja, zahteve ali procese in vlagatelj pojasnilo sprejme, potem družba tovrstne izjave ne vodi kot pritožbe.

Vsaka pritožba se nemudoma vpiše v evidenco prejetih pritožb. O pritožbi je obveščena odgovorna oseba pristojnega sektorja, nosilec funkcije skladnosti poslovanja, nosilec funkcije upravljanja tveganj in po potrebi oseba, pooblaščen za pravne storitve.

Obrazec za reševanje pritožbe je priloga 1 tega pravilnika.

3.2 Postopek reševanja pritožb

Za obravnavo pritožb je odgovoren direktor sektorja za razvoj in poslovne procese, kateremu drugi sektorji nudijo vse relevantne informacije v zvezi z vsebino pritožbe. V kolikor v postopku reševanja pritožb nastanejo dvomi, ali se vlaga zadnji odgovor na pritožbo, se lahko vključi tudi oseba, pooblaščen za pravne storitve. Vsi zaposleni so dolžni posredovati dokazila in pojasniti okoliščine v zvezi s pritožbenim razlogom.

Odgovorna oseba pristojnega sektorja redno pregleduje pritožbe in sicer z namenom ugotovitve oz. odprave pravnih in operativnih tveganj ali sistemskih težav ter predlaga ukrepe in spremembe postopkov, ko je to primerno in ustrezno.

Po zaključku postopka preiskave in na podlagi sprejete odločitve o vsebini odgovora na pritožbo oseba, odgovorna za ta postopek, pripravi pisni odgovor za stranko.

V evidenco prejetih pritožb se vpišejo podatki o posredovanju odgovora in ukrepih, sprejetih za reševanje pritožb.

Pritožbe spremlja tudi nosilec funkcije skladnosti poslovanja z vidika varstva pravic vlagateljev in strank ter ustreznosti reševanja pritožbe. Z vidika povzročene in potencialne škode ter zadostnosti sprejetih ukrepov pa pritožbe spremlja tudi nosilec funkcije upravljanja tveganj.

3.3 Značilnosti internega pritožbene postopka

V internem pritožbenem postopku so vlagatelji obravnavani enakopravno, pritožbe pa so obravnavane po vrstnem redu prejema.

Vlagatelj lahko v vsakem trenutku zahteva informacijo v zvezi z reševanjem njegove pritožbe.

SAVA INFOND omogoča vlagatelju vložitev pritožbe v slovenskem jeziku.

V primeru, ko se enote vzajemnih skladov oz. podskladov tržijo v državah članicah, SAVA INFOND omogoča vložitev pritožbe v angleškem jeziku.

4 IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

Za izvensodno reševanje sporov je pristojna arbitraža pri ZDU-GIZ z imenom Arbitraža Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov - GIZ (Arbitraža), Čufarjeva 5, Ljubljana (v nadaljevanju Arbitraža).

Vsi spori med vlagatelji oz. strankami in družbo, ki jih ne bo mogoče rešiti v internem pritožbenem postopku, se lahko rešujejo pred Arbitražo v skladu z določbami Pravil Arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov - GIZ.

Pred vložitvijo pobude za obravnavo pred Arbitražo v skladu s Pravili Arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov – GIZ je vlagatelj, ki se ne strinja z ravnanjem SAVA INFOND oziroma drugimi ponudniki storitev upravljanja investicijskih skladov, dolžan najprej posredovati pisno pritožbo, naslovljeno na SAVA INFOND s priporočeno pošiljko. Pritožba mora biti ustrezno obrazložena.

SAVA INFOND mora odgovor na pritožbo vlagatelju posredovati najkasneje v 30 dneh od njenega prejema.

V kolikor družba v navedenem roku vlagatelju ne posreduje odgovora oziroma se vlagatelj z odgovorom družbe ne strinja, je upravičen sprožiti postopek pred arbitražo v skladu s Pravili Arbitraže Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov - GIZ.

5 KONČNA DOLOČBA

Ta pravilnik prične veljati z dnem 1. 8. 2026 in razveljavlja obstoječ Pravilnik o reševanju pritožb z dne 22. 12. 2025.

Maribor, 9. 7. 2026

SAVA INFOND d.o.o.

Priloga 1: Obrazec za reševanje pritožbe

Pritožba

Naziv vlagatelja	
Datum prejema pritožbe ¹	
Tip pritožbe ²	
Vsebina pritožbe	
Kdo je pritožbo reševal ali sodeloval	
Ukrepi po sprejeti pritožbi	
Škoda (dejanska ali potencialna), v kolikor obstaja (EUR)	
Datum odgovora/komunikacije	
Zaključek (datum)	

Datum,

Podpis

¹ Se povleče iz datuma prejema

² Se povleče iz podtipa dokumenta