

KBM Infond, družba za upravljanje, d.o.o. – Skupina Nove KBM, Ulica Vita Kraigherja 5, Maribor (v nadaljevanju: Infond) na podlagi 71. člena Zakona o investicijskih skladih in družbah za upravljanje (Uradni list št. 77/2011; v nadaljevanju: ZISDU-2) sprejema naslednji

POLITIKA REŠEVANJA PRITOŽB

SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Ta politika ureja sistem reševanja pritožb vlagateljev investicijskih skladov (v nadaljevanju: vlagatelji) na eni strani in Infondom oziroma osebami, ki jih je Infond pooblastil za posamezne posle upravljanja vzajemnih skladov, na drugi strani, v zvezi z njihovo udeležbo v vzajemnem skladu (v nadaljevanju: spori).

Sistem reševanja pritožb vlagateljev zajema:

- interni pritožbeni postopek ter
- postopek izvensodnega reševanja sporov.

Določbe te politike se smiselno uporabljajo tudi za reševanje pritožb neprofesionalnih strank, s katerimi je Infond v pogodbenem razmerju v zvezi s storitvami gospodarjenja s finančnimi instrumenti in pomožnimi storitvami.

Ko politika navaja vlagatelja, je s tem mišljena tudi stranka, za katero opravlja storitve gospodarjenja s finančnimi instrumenti in pomožne storitve.

OBVEŠČENOST VLAGATELJEV

2. člen

Pred in ob pristopu k pravilom upravljanja katerega izmed vzajemnih skladov oz. podskladov krovnega sklada, s katerimi upravlja Infond, in ob sklenitvi pogodbenega razmerja s stranko se vlagatelja ali stranko seznaniti z vsebino te politike.

Politika je vlagateljem in bodočim vlagateljem dostopna tudi na spletni strani družbe www.infond.si, na vseh vpisnih mestih in na sedežu družbe Infond, d.o.o., Ul. Vita Kraigherja 5, 2000 Maribor.

INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

3. člen

Vsi spori med vlagatelji in Infondom oziroma osebami, ki jih je Infond pooblastil za posamezne posle upravljanja investicijskih skladov, se najprej rešujejo v internem pritožbenem postopku.

Pri tem Infond upošteva naslednje:

- vlagatelj mora na vsako pisno pritožbo prejeti pisni odgovor,
- vlagatelj mora na ustne pritožbe in na pritožbe po elektronski pošti prejeti odgovor v enaki obliki; v kolikor se vlagatelj ponovno pritoži ustno, se njegovo pritožbo zapiše na zapisnik, Infond pa mora stranki poslati končni odgovor v pisni obliki s priporočeno pošto; določilo glede končnega odgovora velja tudi za primer ponovne pritožbe po elektronski pošti,

- Infond mora vlagatelju poslati končni odgovor na njegovo pritožbo v pisni obliki s priporočeno pošto in 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 Infond pisno najaviti vlagatelju in navesti vzroke za zamudo.

4. člen

Register prejetih pritožb

Družba vodi register prejetih pritožb, ki je sestavni del registra komunikacije z vlagatelji in strankami.

Vsaka pritožba se nemudoma vpiše v register prejetih pritožb. O pritožbi se takoj obvesti tudi osebo, pooblaščenca za pravne storitve, ter osebo, pooblaščenca za skladnost poslovanja.

5. člen

Postopek reševanja pritožb

Oseba, pooblaščenca za pravne storitve, sproži postopek preiskave dejstev in okoliščin za potrebe ugotovitve utemeljenosti pritožbenega razloga. Vsi zaposleni so dolžni posredovati dokazila in pojasniti okoliščine v zvezi s pritožbenim razlogom.

Oseba, pooblaščenca za pravne storitve, o ugotovitvah nemudoma obvesti osebo, pooblaščenca za skladnost poslovanja, in upravo.

V kolikor je pritožbeni razlog utemeljen, oseba, pooblaščenca za skladnost poslovanja, nemudoma predlaga ukrepe in postopke za odpravo razlogov pritožbe.

6. člen

Po zaključku postopka preiskave in na podlagi sprejete odločitve o vsebini odgovora na pritožbo, oseba, pooblaščenca za pravne storitve, pripravi pisni odgovor za stranko.

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

7. člen

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.

Infond omogoča vlagatelju vložitev pritožbe v slovenskem jeziku.

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

IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

8. člen

Za izvensodno reševanje sporov je pristojna arbitraža pri Združenju družb za upravljanje investicijskih skladov- GIZ (združenje), Čufarjeva 5, Ljubljana (v nadaljevanju arbitraža).

9. člen

Vsi spori med vlagatelji in Infondom oziroma drugimi ponudniki storitev upravljanja investicijskih skladov, ki jih ne bo mogoče rešiti v internem pritožbenem postopku, se bodo reševali pred arbitražo, bodisi v posredovalnem bodisi v arbitražnem postopku v skladu z določbami [Pravil arbitraže](#) Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov - GIZ.

V kolikor vlagatelj sproži postopek pred arbitražo, se stroški postopka obračunajo v skladu z njeno [veljavno tarifo](#).

10. člen

Pred vložitvijo tožbe v skladu s Pravili arbitraže Združenja družb za upravljanja – GIZ, je vlagatelj, ki se ne strinja z ravnanjem Infonda oziroma drugimi ponudniki storitev upravljanja investicijskih skladov, dolžan najprej posredovati pisno pritožbo, naslovljeno na Infond s priporočeno pošiljko. Pritožba mora biti ustrezno obrazložena.

Infond mora odgovor na pritožbo vlagatelju posredovati v 15 dneh od njenega prejema.

11. člen

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

KONČNI DOLOČBI

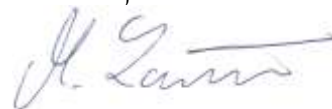
12. člen

Ta politika prične veljati z dnem 03.05.2013.

Z dnem začetka veljavnosti te politike preneha veljati Pravilnik o reševanju pritožb.

Maribor, 17.04.2013

predsednik uprave
Matjaž Lorenčič



član uprave
mag. Samo Stonič

