

Politika reševanja pritožb in izvensodnega reševanja sporov

Družba NLB Skladi, upravljanje premoženja, d.o.o. (v nadaljevanju: Družba) s to Politiko reševanja pritožb (v nadaljevanju: Politika) opredeljuje način reševanja pritožb vlagateljev in potencialnih vlagateljev (v nadaljevanju: stranka ali pritožnik), ki jih ti naslovijo na Družbo ter način izvensodnega reševanja sporov.

1. Vložitev pritožbe

Pritožba je vsaka izjava o nestrinjanju, nezadovoljstvu, spor ali zahtevku, ki izvira iz odnosa med družbo oziroma drugimi izvajalci storitev upravljanja investicijskih skladov ali investicijskih storitev, ki jih je družba pooblastila za opravljanje posamezne storitve, na eni strani ter stranko, na drugi strani, ki jo stranka naslovi na Družbo in se nanaša na storitev upravljanja premoženja investicijskih skladov ali storitev gospodarjenja s finančnimi instrumenti, ki je bila za to osebo opravljena.

Vložitev pritožbe je brezplačna.

Pritožnik lahko pritožbo vloži:

- **ustno na zapisnik**, in sicer v času uradnih ur vsak delovnik od 10.00 do 12.00 na sedežu Družbe na naslovu Tivolska 48, 1000 Ljubljana ali na pooblaščenih vpisnih mestih;
- **pisno**, po pošti na naslov: NLB Skladi, upravljanje premoženja, d.o.o., Tivolska 48, 1000 Ljubljana; ali po elektronski pošti na info@nlbskladi.si ali trzenje@nlbskladi.si.

Pritožba mora biti razumljiva in jasna ter mora vsebovati dejstva, na katerih temelji pritožbeni zahtevek. Vsebovati mora najmanj naslednje obvezne sestavine:

- identifikacijske podatke vlagatelja pritožbe (ime in priimek, stalno ali začasno bivališče stranke, morebitnega zakonitega zastopnika, pooblaščenca),
- navedba storitev zoper katero vlaga pritožbo ter kratko navedbo dejstev in dokazov, zaradi katerih sproža postopek,
- zahtevek vlagatelja,
- kontaktne podatke za pošiljanje odgovora Družbe.

V Družbi je vzpostavljena funkcija za upravljanje pritožb, ki je odgovorna za preučevanje pritožb. To funkcijo opravlja direktor Sektorja za trženje in prodajo.

2. Proces spremljanja in obdelave pritožbe

Družba se na pritožbo odzove brez nepotrebnih zamud.

Če je pritožba stranke nepopolna ali nejasna, se stranko pozove k ustrezni dopolnitvi oz. k dodatnem pojasnilu zahteve. Stranki se določi primerni rok za dopolnitev, ki pa ne sme biti krajši kot 5 (pet) dni.

Po prejemu popolne pritožbe, Družba zbere in preuči vse ustrezne dokaze in informacije v zvezi z pritožbo. Družba odgovor pritožniku pošlje v jasnem in razumljivem jeziku, brez nepotrebne odlašanja, najkasneje v roku 8 (osmih) dni za pritožbe prejete s strani fizičnih oseb, 15 (petnajstih) dni za prejete pritožbe s strani pravnih oseb in zasebnikov (ne velja pritožbe v zvezi z varovanjem osebnih in zaupnih podatkov). Rok za odgovor / rešitev pritožbe začne teči

naslednji dan od prejema popolne (oziroma dopolnjene/spremenjene pritožbe).

Kadar odgovora pritožniku ni mogoče zagotoviti v določenem roku, ga Družba nemudoma obvesti o razlogih in navede, kdaj bo preiskava zaključena in kdaj bo dobil odgovor.

V odgovoru pritožniku se poleg v izreku zapisane odločitve, poda tudi obrazložitev odločitve. Vsak odgovor na pritožbo vsebuje tudi napotilo za nadaljnje razpoložljive korake v okviru postopka izvensodnega / alternativnega reševanja potrošniških sporov in opis možnosti, da se stranka lahko odloči za civilno tožbo.

Pritožbe se v internem postopku v Družbi rešujejo enostopenjsko. Odločitev o utemeljenosti oziroma neutemeljenosti pritožbe, ki se nanaša na nezadovoljstvo stranke s poslovno politiko Družbe je dokončna.

Izjemoma, kadar se oceni, da je tako z vidika stranke bolj primerno, lahko namesto Družbe odgovor na pritožbo zagotovi tudi pogodbeni distributer, družba Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana, a samo pod pogojem da se Družba in pogodbeni distributer o vsebini odgovora predhodno uskladita.

Vse pisne pritožbe strank in odločitve Družbe se evidentirajo v elektronsko evidenco Družbe, dokumenti pa se vodijo v varnem elektronskem arhivu.

3. Izvensodno reševanje sporov

Družba zagotavlja izvensodno reševanje sporov pri Arbitraži Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov, Čufarjeva 5, 1000 Ljubljana, telefon: 01 430 49 18, e-naslov: arbitraza@zdu-giz.si (v nadaljevanju: Arbitraža ZDU GLZ). Arbitraža deluje kot neodvisen organ za reševanje sporov, posebej prilagojen za reševanje sporov med vlagatelji v investicijske sklade oziroma neprofesionalnimi strankami storitev gospodarjenja in družbami za upravljanje. Delo arbitraže je do izdaje končne odločbe zaupne narave, kar je dolžan spoštovati vsakdo, ki v njej kakorkoli sodeluje.

Stranka lahko vloži pobudo za začetek postopka zunajsodnega reševanja sporov, v primeru če ni zadovoljna z odločitvijo Družbe v internem pritožbenem postopku ali, če o njeni pritožbi ni bilo odločeno v predpisanih rokih. Pogoj za vložitev pobude za izvensodno reševanje sporov je pridobitev končnega odgovora Družbe v internem pritožbenem postopku za obravnavo pritožb, oziroma dokazilo, da je od vložitve pritožbe preteklo več kot 30 dni.

Pobuda za začetek izvensodnega reševanje sporov pred Arbitražo lahko stranka vloži preko spletnega obrazca na spletni strani <https://zdu-giz.si/arbitraza/>, pisno po pošti na naslov: Arbitraži Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov, Čufarjeva 5, 1000 Ljubljana, ali po elektronski pošti na naslov: arbitraza@zdu-giz.si. Arbitraža posluje v slovenskem jeziku, pobuda pa se lahko vloži tudi v angleškem jeziku.

Pobuda mora med drugim vsebovati: (i) osebno ime, (ii) naslov prebivališča, (iii) elektronski naslov, če pobudnik želi, da se z njim komunicira po elektronski pošti, (iv) podatke o Družbi, (v) dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami Družbe, (vi) predloge dokazov, na katere opira pobudo, (vii) izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov ter izjavo, da o zadevi ni bilo odločeno v drugem upravnem ali sodnem postopku ali postopku pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov, (viii) končni odgovor Družbe v internem pritožbenem postopku za obravnavo pritožb oziroma dokazilo, da je od vložitve pritožbe preteklo več kot 30 dni, (ix) določen zahtevek glede glavne stvari in stranskih terjatev, (x) vrednost spora, če se zahtevek ne glasi na denarno terjatev, (xi) izjavo o izbiri arbitra (ime in priimek arbitra), (xii) izrecno soglasje, da je odločba Arbitraže pravno zavezujoča, (xiii) izjavo na kakšen način želi komunicirati z arbitražo oz. nasprotno stranko, (xiv) dokazilo o plačilu pristojbine v višini 20 EUR.

V primeru, da pobuda ne vključuje vseh zahtevanih elementov in stranka tudi po pozivu na dopolnitev s strani sekretarja arbitraže, pobude ne dopolni, se šteje, da je pobuda umaknila. O popolni pobudi sekretar arbitraže v roku 8 dni obvesti Družbo, skupaj s pozivom, da se v roku 15 dni izreče o navedbah pobude in popiše soglasje glede zavezujoče narave arbitražne odločbe. O sporu odloča arbiter posameznik. Vsaka stranka lahko do konca obravnave pred arbitražo zahteva izločitev arbitra. Postopek pred arbitražo je kontradiktoren in poteka na nejavni obravnavi.

Stroški arbitražnega postopka so opredeljeni v Aktu o ustanovitvi in organizaciji Arbitraže. Arbiter izda odločbo najpozneje v devetdesetih dneh od prejema popolne pobude za začetek postopka. Če je spor zahtevnejši, lahko Arbitraža po lastni presoji rok za izdajo odločbe tudi podaljša, o čemer obvesti vse stranke postopka. Odločba se šteje za izdano, ko jo podpiše arbiter. Odločba se strankam postopka vroči s priporočeno pošto. Stranke postopka se v arbitražnem sporazumu zavežeta, da bosta dokončno odločbo arbitraže upoštevali in jo izvršili. Na odločitev arbitraže ni pritožbe, razen izpodbojne tožbe pred sodiščem v primerih, ki jih določa zakon o arbitraži.

Način in postopek izvensodnega reševanja sporov je podrobneje opredeljen v [Pravilih Arbitraže ZDU GIZ, ki so dostopna na spletni strani: https://zdu-giz.si/arbitrazha/](https://zdu-giz.si/arbitrazha/).

4. Zagotavljanje informacij vlagateljem

Družba informacije strankam ali potencialnim strankam zagotovi na zahtevo ali ob potrditvi prejema pritožbe. Vlagatelji lahko pridobijo dokumentacijo o okoliščinah, v katerih lahko pride do izvensodnega reševanja sporov, in se seznanijo z vsemi elementi sheme izvensodnega reševanja sporov na spletni strani Družbe za upravljanje www.nlbskladi.si, na njenem sedežu in na vpisnih mestih.

5. Končne določbe

Ta Politika prične veljati in se uporablja, ko jo sprejme uprava Družbe in nadomesti istoimensko politiko z dne 23. 9. 2024.

Ljubljana, 4. 5. 2024

Blaž Bračič
član uprave

Luka Podlogar
predsednik uprave