

## Politika reševanja pritožb

Politika reševanja pritožb je javen dokument, ki združuje podrobnosti o postopku, v skladu s katerim družba NLB Skladi, upravljanje premoženja, d.o.o. rešuje pritožbe.

### 1. Sprejem pritožbe

Pritožba je izjava o nestrinjanju ali / in nezadovoljstvu, ki jo pritožnik 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. Vlagatelj pritožbo predloži brezplačno.

Pritožnik lahko pritožbo iz prejšnjega odstavka vloži:

- **ustno na zapisnik**, in sicer na sedežu družbe NLB Skladi (v času uradnih ur: vsak delovnik od 10.00 do 12.00) ali na pooblaščenih vpisnih mestih (pri pooblaščenem komercialistu);
- **pisno** (po pošti na naslov družbe za upravljanje: NLB Skladi, upravljanje premoženja, d.o.o., Tivolska 48, 1000 Ljubljana; ali po elektronski pošti na [info@nlbskladi.si](mailto:info@nlbskladi.si) ali [trzenje@nlbskladi.si](mailto:trzenje@nlbskladi.si)).

Pritožba mora biti razumljiva in jasna ter mora vsebovati dejstva, na katerih temelji pritožbeni zahtevek. Pritožba mora vsebovati 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 NLB Skladi je vzpostavljena funkcija za upravljanje pritožb, ki je odgovorna za preučevanje pritožb. Funkcijo za upravljanje pritožb strank ali potencialnih strank v družbi NLB Skladi, upravljanje premoženja, d.o.o. opravlja direktor Sektorja za trženje in prodajo.

Kontaktni podatki: tel. št.: 01 476 52 70, e-pošta: [info@nlbskladi.si](mailto:info@nlbskladi.si) ali [trzenje@nlbskladi.si](mailto:trzenje@nlbskladi.si).

### 2. Proces spremljanja in obdelave pritožbe

Družba se na pritožbo odzove brez nepotrebnih zamud.

Če je pritožba stranke nepopolna ali nejasna, se stranko najkasneje v 3 (treh) dneh po prejemu pritožbe pozove k ustrezni dopolnitvi oz. 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 nepotrebnega 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.

### **3. Vodenje evidence pritožb**

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

### **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](http://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.

Ljubljana, 12. 6. 2019

Blaž Bračič, l.r.  
član uprave

mag. Kruno Abramovič, CFA, l.r.  
predsednik uprave