



		št. izdaje: 1
PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV		Datum
		uveljavitve:
		18.6.2026
14		

PREJEMNIKI	REFERENČNI DOKUMENTI IN PRILOGE
• Upravni odbor • Vodje organizacijskih enot • Zaposleni	
Nivo zaupanja	Nezaupen
Status	V veljavi
Skrbnik dokumenta	Izvršna direktorja
Odobritelj dokumenta	Izvršna direktorja

VSEBINA

1. UVODNE IN SPLOŠNE DOLOČBE	3
1.1 Namen in predmet urejanja	3
1.2 Opredelitve izrazov	3
2. NAČELA PRITOŽBENEGA POSTOPKA	3
3. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK	4
3.1 Splošno	4
3.2 Vloga in sprejem pritožbe	4
3.3 Preverjanje pritožbe	5
3.4 Obravnava pritožbe	5
3.5 Odgovor stranki	5
3.6 Pritožba zoper odločitev o pritožbi	Napaka! Zaznamek ni definiran.
3.7 Vodenje evidence pritožb strank	6
3.8 Stroški internega pritožbenega postopka	6
4. POROČANJE AGENCIJI ZA TRG VREDNOSTNIH PAPIRJEV	6
5. IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV	6
6. SEZNANJANJE STRANK Z INTERNIM POSTOPKOM REŠEVANJA PRITOŽB IN IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV	7
6.1 Dostopnost dokumentacije	7
6.2 Spremembe dokumentacije	7
7. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE	7

V skladu z določili 70. in 71. člena Zakona o investicijskih skladih in družbah za upravljanje (Uradni list RS, št. 31/15 z veljavnimi spremembami in dopolnitvami), 14. člena Sklepa o poslovanju družbe za upravljanje (Uradni list RS, št. 31/17 z veljavnimi spremembami in dopolnitvami) in Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15 z veljavnimi spremembami in dopolnitvami) izvršna direktorja družbe ILIRIKA SKLADI, družba za upravljanje investicijskih skladov, d.d. (v nadaljevanju: družba) sprejemata naslednji splošni akt oz. pravila povezana z internim poslovanjem družbe:

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

1. UVODNE IN SPLOŠNE DOLOČBE

1.1 Namen in predmet urejanja

Namen Pravilnika o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov (v nadaljevanju: Pravilnik) je vzpostavitev preglednega in učinkovitega sistema reševanja sporov med vlagatelji v investicijske sklade družbe in družbo.

Pravilnik določa in ureja:

- načela postopka reševanja pritožb strank;
- opis internega pritožbenega postopka;
- vložitev in sprejem pritožbe stranke;
- preverjanje obveznih sestavin pritožbe;
- potek obravnave pritožbe strank;
- postopek reševanje pritožbe stranke;
- način vodenje evidence pritožb strank;
- opis izvensodnega reševanja sporov;
- načine seznanjanja strank s postopkom reševanja pritožb in izvensodnega reševanja sporov;
- poročanje Agenciji za trg vrednostnih papirjev o prejetih pritožbah vlagateljev.

1.2 Opredelitve izrazov

Posamezni izrazi po tem pravilniku imajo naslednji pomen:

- **stranka** je vlagatelj v investicijske sklade, ki jih upravlja družba;
- **pritožba** je vsaka ustna (osebno), elektronska ali pisna izjava stranke o nezadovoljstvu oz. nestrinjanju z ravnanjem družbe, podana v skladu s tem Pravilnikom;
- **potrošnik** je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago, storitve in digitalno vsebino za namene zunaj njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti;
- **interni pritožbeni postopek** je postopek, ki ga družba vzpostavi za reševanje pritožb strank in mora biti izveden za vsako podano pritožbo stranke, ki zatrjuje:
 - da ji je zaradi domnevno nezakonitega ali neskrbnega ravnanja družbe povzročena ali bo povzročena materialna škoda v zvezi z njeno naložbo v alternativne investicijske sklade v upravljanju družbe;
 - da družba določenega dejanja ni opravila in bi ga po mnenju stranke morala opraviti.
- **izvensodni postopek reševanja sporov** je arbitražni postopek, ki ga lahko sproži stranka, ki se ne strinja z odločitvijo družbe v internem pritožbenem postopku. Izvensodni postopek reševanja sporov lahko stranka sproži tudi v primeru, da tudi po izteku roka določenega za odločitev v okviru internega pritožbenega postopka, ni prejela odločitve družbe.

2. NAČELA PRITOŽBENEGA POSTOPKA

Pritožbe vseh strank se obravnavajo enakopravno hitro, učinkovito in objektivno.

Pritožbe strank se obravnavajo in rešujejo po časovnem vrstnem redu njihovega prejema.

Pri obravnavanju pritožb družba upošteva določbe veljavnih predpisov, splošnih oziroma pogodbeno dogovorjenih pogojev opravljanja storitev, dobrih poslovnih običajev in pravil stroke ter pravic in koristi strank.

Pritožbe se rešujejo hitro in učinkovito, z razumevanjem in naklonjenostjo. Pritožbe se rešujejo v skladu z veljavno zakonodajo, v času nastanka spora veljavnimi splošnimi pogoji poslovanja družbe, sklenjeno pogodbo, cenikom družbe ter dobrimi poslovnimi običaji.

Vse pritožbe podane v skladu s tem Pravilnikom so ustrezno evidentirane in hranjene.

Slovenski jezik je jezik, ki se uporablja v postopku reševanja pritožb strank.

Vsi sodelujoči v pritožbenem postopku, so dolžni pri uporabi in dostopu do podatkov pritožbene zadeve ravnati v skladu s tem Pravilnikom in predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

Družba šteje za pritožbo samo ustno, elektronsko ali pisno izjavo stranke o nezadovoljstvu oz. nestrinjanju z ravnanjem družbe, ki vsebuje vse obvezne sestavine Pritožbe v skladu s tem Pravilnikom.

3. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

3.1 Splošno

Stranka lahko vloži pritožbo zoper ravnanje oziroma opustitev dolžnega ravnanja družbe ali zaposlenih družbe ali zoper dokument, ki ga je izdala družba.

Postopek reševanja pritožb strank v družbi obsega:

- sprejem pritožbe;
- preverjanje pritožbe;
- obravnavo pritožbe;
- odgovor stranki.

Postopek pritožb strank vodi zaledni sektor družbe (znotraj zalednega sektorja pa pooblaščen oseba za obravnavo pritožb; v nadaljevanju: pooblaščen oseba), ki jo rešuje zadevo v sodelovanju s tistim sektorjem v družbi, na katerih delo se pritožba nanaša.

Pooblaščen oseba deluje pri reševanju pritožb strank in vodi postopek samostojno in neodvisno.

3.2 Vloga in sprejem pritožbe

Stranka lahko pritožbo:

- pošlje po pošti s priporočeno pošiljko na sedež družbe, in sicer na naslov ILIRIKA, družba za upravljanje d.d., Slovenska cesta 54a, 1000 Ljubljana;
- pošlje po elektronski pošti na naslov: ilirika.etf@ilirika.si;
- poda v ustni obliki na zapisnik na sedežu družbe. Zaposleni družbe pritožbo zapiše, skupaj s stranko pa jo podpišeta, s čimer tudi potrdita njeno vsebino.

Pritožba, ki je posredovana po navadni pošti, mora biti s strani pritožnika podpisana lastnoročno, pritožba, ki je posredovana po elektronski pošti, mora biti podpisana z varnim elektronskim podpisom.

Pisna pritožba se šteje za prejeto z dnem vročitve družbi. Pritožba, posredovana družbi po elektronski pošti, se šteje za prejeto tisti dan, kot je bila odposlana, če prispe na elektronski naslov družbe (ilirika.etf@ilirika.si) do 16.00 ure istega dne, v nasprotnem primeru se šteje za prejeto naslednji delovni dan.

Vse pritožbe se evidentirajo v evidenco pritožb strank družbe.

3.3 Preverjanje pritožbe

Pooblaščen oseba, ob prejemu pritožbe preveri, ali je pritožba popolna in dovoljena.

Pritožba ni dovoljena:

- če jo je vložila oseba, ki ni imela te pravice;
- če je vložena po preteku roka, ki ga za posamezno pravico predpisuje zakon ali drug predpis.

Pritožba se v teh primerih ne obravnava in se zavrže. Družba pošlje osebi, ki je pritožbo vložila obvestilo o zavrženju pritožbe skupaj z razlogom zavrženja.

Da je pritožba popolna mora vsebovati najmanj naslednje podatke:

- podatke o stranki:
 - za fizične osebe: ime in priimek, datum rojstva oziroma, EMŠO, stalno oziroma začasno prebivališče, njenega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca;
 - za pravne osebe: firma, sedež, matična številka;
- obrazložitev pritožbenih razlogov in datum dogodka;
- zahtevek stranke z navedbo dejstev, na katerih temelji njen zahtevek;
- navedbo dokazov in drugih listin, ki so priložene pritožbi;
- kontaktne podatke za pošiljanje odgovora;
- datum pritožbe in podpis pritožnika.

V primeru, da je pritožba stranke nepopolna, družba pritožnika s priporočeno pošiljko pozove, da v roku, ki ni krajši od 5 dni in ne daljši od 15 dni od dneva prejema poziva na dopolnitev, pritožbo ustrezno dopolni.

Če pritožnik v postavljenem roku pritožbe ne dopolni oziroma je ne dopolni v skladu s pozivom, družba pritožbo stranke zavrže, v kolikor:

- le-ta ni podpisana, pritožbi ni priloženo dokazilo, da jo je vložila za to pooblaščen oseba (zakoniti zastopnik, pooblaščenec);
- je pritožba tako pomanjkljiva, da o pritožbi ni mogoče vsebinsko odločiti.

V ostalih primerih pa družba, ko je pritožbo, kljub neodpravljenim pomanjkljivostim mogoče obravnavati, pritožbo stranke obravnava ter o njej odloči na podlagi razpoložljivih podatkov in dokazil.

3.4 Obravnava pritožbe

Vse pritožbe se obravnavajo enotno. V postopku reševanja pritožbe se raziščejo vsi dokazi in pregleda dokumentacija, povezana s konkretno pritožbo.

Pritožnik ima pravico v okviru pritožbenega postopka na sedežu družbe vpogledati v dokumente, listine in podatke, ki se nanašajo na predmet njegove pritožbe, v kolikor ni vpogled v posamezne dokumente prepovedan z internim aktom ali zakonodajnimi določbami.

Pooblaščen oseba vodi postopek obravnavanja pritožbe in o vsaki pritožbi v smislu tega pravilnika obvesti izvršna direktorja družbe, ki sta pristojna za odločitev o vloženi pritožbi. Izvršna direktorja sta pri odločitvi o vloženi pritožbi samostojna in neodvisna.

3.5 Odgovor pritožniku

Družba odgovori na pritožbo stranke v roku 30 dni od dneva prejema pritožbe. Če stranki odgovora v predpisanem roku ni mogoče predložiti, jo družba obvesti o razlogih, zaradi katerih je podaljšán rok za odgovor, in za koliko časa je rok podaljšán.

Odločitev o pritožbi mora biti pisno obrazložena, ter vsebovati poduk o možnosti izvensodnega reševanja sporov. Iz pisne obrazložitve mora biti razvidno, ali je pritožba stranke utemeljena, delno utemeljena oziroma neutemeljena.

Družba pritožnika o odločitvi seznani s pisno obrazloženo odločitvijo o pritožbi s priporočeno pošiljko. V primeru, ko je bila pritožba družbi posredovana po elektronski pošti, ter naslov pritožnika ni znan oziroma priporočene poštne pošiljke pritožniku na posredovani naslov ni bilo mogoče vročiti, družba pisno obrazloženo odločitev o pritožbi posreduje pritožniku po elektronski pošti na njegov elektronski naslov.

Odgovor na pritožbo podpišeta izvršna direktorja.

Z vročitvijo odgovora na pritožbo stranke je interni pritožbeni postopek zaključen.

3.6 Vodenje evidence pritožb strank

O internih postopkih reševanja pritožb se vodi evidenca v elektronski obliki.

Evidenca vsebuje naslednje podatke:

- pritožnika in stranko, če je pritožbo vložil zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec stranke;
- datum prejema pritožbe;
- pritožbeni razlog;
- datum posredovanja poziva na dopolnitev pritožbe;
- rok za dopolnitev pritožbe;
- datum prejema dopolnitve;
- rok za odgovor na pritožbo;
- datum posredovanega odgovora na pritožbo;
- datum vročitve odgovora na pritožbo;
- povzetek vsebine odločitve;
- o začetku sodnega spora oziroma izvensodnega reševanja sporov;
- o dokončni odločitvi v tem postopku.

Družba hrani pritožbene zadeve in drugo dokumentacijo o pritožbah strank v skladu z veljavno zakonodajo.

3.7 Stroški internega pritožbenega postopka

Vlagatelji pritožbo vložijo brezplačno.

4. POROČANJE AGENCIJI ZA TRG VREDNOSTNIH PAPIRJEV

Družba poroča Agenciji za trg vrednostnih papirjev o prejetih pritožbah vlagateljev, in sicer poroča o številu prejetih pritožb skupaj s kratkim opisom vzroka za pritožbe ter sprejetih ukrepih v zvezi s prejetimi pritožbami, in sicer:

- 1 do 1. junija tekočega leta za prvo četrletje;
- do 1. septembra tekočega leta za drugo četrletje;
- do 1. decembra tekočega leta za tretje četrletje;
- do 1. marca naslednjega leta za zadnje četrletje.

5. IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

Družba in stranka lahko ves čas trajanja pritožbenega postopka skleneta poravnavo glede predmeta spora, opredeljenega v pritožbi stranke.

Morebitni spori med stranko ter družbo in drugimi ponudniki storitev upravljanja krovnega sklada oziroma podskladov, s katerimi je družba sklenila pogodbe o prenosu opravljanja posameznih vrst storitev upravljanja krovnega sklada oziroma podskladov, se izvensodno rešujejo pred stalno in neodvisno Arbitražo Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov – GIZ, s sedežem v Ljubljani, Čufarjeva 5, tel. št.: 01 430 49 18, e-pošta: arbitraza@zdu-giz.si (v nadaljevanju: Arbitraža).

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevek med stranko in družbo, ki ga ne bo mogoče rešiti v internem pritožbenem postopku, se lahko na pobudo stranke, rešuje v okviru postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri Izvajalcu, in sicer po postopku in na način, kot ga določajo pravila Arbitraže.

6. SEZNANJANJE STRANK Z INTERNIM POSTOPKOM REŠEVANJA PRITOŽB IN IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV

6.1 Dostopnost dokumentacije

Družba stranke ob sklenitvi pogodbe o naložbi seznani s pravili internega pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov tako, da objavi ta pravilnik, na vidnem in dostopnem mestu, v vsakem prostoru, kjer družba posluje s strankami ter na spletni strani www.ilirika.si/etf-skladi. Pravila Arbitraže o postopkih reševanja potrošniških sporov so dostopna na spletni strani <https://zdu-giz.si/arbitraza/>.

6.2 Spremembe dokumentacije

O spremembah pravil internega pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov družba obvesti stranko z objavo na spletni strani ter z objavo na vidnem in dostopnem mestu v vsakem prostoru, kjer družba posluje s strankami.

7. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

Ta Pravilnik začne veljati z dnem pridobitve dovoljenja za opravljanje storitev upravljanja investicijskih skladov s strani družbe.

Družba bo sproti, najmanj enkrat letno, preverjala ustreznost navedenega Pravilnika in ga glede na obseg in razvoj poslovanja družbe ustrezno dopolnjevala. Potrebne spremembe Pravilnika se sprejmejo po enakem postopku Pravilnik sam.

V Ljubljani, dne 18.6.2026

ILIRIKA SKLADI, družba za upravljanje investicijskih skladov, d.d.

Primož Hajdinjak, izvršni direktor



Marko Garbajs, izvršni direktor

