

## Način reševanja pritožb v družbi Generali Investments

# Način reševanja pritožb v družbi Generali Investments d.o.o.

Družba Generali Investments d.o.o. ima vzpostavljen postopek reševanja pritožb vlagateljev in o navedenem vodi ustrezno dokumentacijo.

Svetujemo vam, da nam morebitne pritožbe, povezane s svojo naložbo ali nameravano naložbo v investicijske kupone podsklada krovnega sklada, posredujete:

- pisno, po pošti na naslov Dunajska cesta 63, Ljubljana, s pripisom "pritožba, reklamacija" ali
- po elektronski pošti na nasvet@generali-investments.si.

Pritožbo nam posredujete nemudoma, najpozneje pa v 30 dneh od nastanka dogodka. Odgovor vam bomo posredovali praviloma na enak način, kot je bila posredovana pritožba. Če želite prejeti pisni odgovor, vas prosimo, da navedete naslov ali elektronski naslov, na katerega naj vam odgovorimo. V primeru izmenjave zaupnih podatkov se bomo dogovorili za osebni obisk, ki bo zagotavljal varstvo vaših osebnih ali drugih podatkov in identifikacijo.

O poteku reševanja vaše pritožbe boste obveščeni v najkrajšem času, odgovorili pa vam bomo predvidoma v roku 30 dni od njenega prejema.

## Zunajsodno reševanje sporov

Vlagatelji, ki niso zadovoljni z rešitvijo pritožbe v internem postopku družbe Generali Investments d.o.o., lahko sprožijo postopek zunajsodnega reševanja sporov pred Arbitražo Združenja družb za upravljanje investicijskih skladov – GIZ, Čufarjeva ulica 5, Ljubljana. Enako lahko vlagatelji storijo v primeru, če družba Generali Investments d.o.o. v internem pritožbenem postopku ne bi odločila v 30 dneh.

Zunajsodno reševanje sporov se lahko uporabi v vseh primerih sporov med vlagatelji v podsklade krovnega sklada ter družbo za upravljanje in drugimi ponudniki storitev upravljanja krovnega sklada ali podskladov, s katerimi je družba za upravljanje sklenila pogodbe o prenosu opravljanja posameznih storitev upravljanja krovnega sklada.

Arbitraža je stalna in neodvisna in je pristojna za reševanje sporov med družbo za upravljanje na eni strani in vlagatelji v investicijske sklade, ki jih upravlja, oziroma neprofesionalnimi strankami, s katerimi je v pogodbenem razmerju v zvezi s storitvami gospodarjenja s finančnimi instrumenti, na drugi strani. Postopek pred arbitražo je kontradiktoren ter poteka na nejavni obravnavi.

## Podatki o izvajalcu izvensodnega reševanja sporov

### Združenje družb za upravljanje investicijskih skladov – GIZ

Čufarjeva 5, 1000 Ljubljana

Telefon: 01 430 49 18

E-naslov: arbitraza@zdu-giz.si

Vpisano pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, vložna št. 12618300

Matična št.: 5872324

Davčna št.: SI4064662

### Dodatne informacije o zunajsodnem reševanju sporov najdete:

- Pravilnik o izvensodnem reševanju sporov družbe Generali Investments d.o.o.
- Arbitraža pri ZDU-GIZ
- Akt o ustanovitvi Arbitraže ZDU
- Pravila Arbitraže ZDU
- Kodeks Arbitraže ZDU
- Seznam arbitrov Arbitraže ZDU
- Seznam članov Sveta Arbitraže ZDU
- Obrazec za vložitev pobude za začetek postopka pred arbitražo (objavljen na spletnem mestu ZDU-GIZ)

Generali Investments d.o.o. vam priporoča v branje tudi platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS), ki se nahaja na povezavi <http://ec.europa.eu/odr>.

Ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov ter Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov.