



TOWARZYSTWO FUNDUSZY  
INWESTYCYJNYCH

**REGULAMIN REKLAMACJI KLIENTÓW  
ORIGIN TOWARZYSTWO FUNDUSZY  
INWESTYCYJNYCH S.A.  
ORAZ  
FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH ZARZĄDZANYCH  
PRZEZ  
ORIGIN TOWARZYSTWO FUNDUSZY  
INWESTYCYJNYCH S.A.**

|           |   |
|-----------|---|
| Wersja 05 | Dokument zatwierdzono Uchwałą Zarządu Towarzystwa nr 20/06/2019 z dnia 28/06/2019 r.        |
| Wersja 04 | Dokument zatwierdzono Uchwałą Zarządu Towarzystwa nr 20/11/2016 z dnia 24/11/2016 r.        |
| Wersja 03 | Dokument zatwierdzono Uchwałą Zarządu Towarzystwa nr 13/11/2016 z dnia 08/11/2016 r.        |
| Wersja 02 | Dokument zatwierdzono Uchwałą Zarządu Towarzystwa nr 12/10/2016 z dnia 27/10/2016 r.        |
| Wersja 01 | <i>Dokument zatwierdzono Uchwałą Zarządu Towarzystwa nr 01/05/2016 z dnia 06/05/2016 r.</i> |

Warszawa, czerwiec 2019 roku

Niniejszy regulamin rozpatrywania reklamacji Klientów (zdefiniowanych w § 1 ust. 2 lit. a) Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. („**Regulamin**”) obowiązuje i jest stosowany w odniesieniu do **Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Warszawie ul. Zielna 37, 00-108 Warszawa, NIP: 1080004198, REGON: 141186082 („Towarzystwo”)**, zarejestrowane w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, Wydział XII Gospodarczy KRS pod numerem KRS 294964, oraz do wszystkich funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo (zwane dalej łącznie „**Fundusze**”, z osobna „**Fundusz**”).

Niniejszy **Regulamin** zostaje opracowany i wdrożony stosownie do powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności przepisów ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 1385 ze zm.), przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 2038 ze zm.) („**Ustawa o Reklamacji**”).

## Informacje ogólne

### § 1

#### Zakres regulacji. Definicje. Poufność

1. Niniejszy **Regulamin** określa zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji kierowanych do Towarzystwa i Funduszy.
2. Użyte w niniejszym dokumencie definicje oznaczają:
  - a) **Klient**: każdy podmiot, w szczególności osoba fizyczna, w tym konsument w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny ( tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 1145), osoba prawna oraz jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, będący uczestnikiem Funduszu, a także każdy podmiot, który korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa lub Funduszu, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa lub Funduszu.
  - b) **Reklamacja**: wystąpienie skierowane do Towarzystwa lub Funduszu lub Dystrybutora przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub Fundusz lub Dystrybutora lub wykonywania działalności przez którykolwiek z tych podmiotów; w szczególności pod pojęciem Reklamacji należy rozumieć oświadczenie Klienta zawierające przesłankę naruszenia w ocenie Klienta praw Klienta w wyniku działania Towarzystwa lub Funduszu lub Dystrybutora.
  - c) **Trwały Nośnik Informacji**: trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 659) tj. nośnik

umożliwiający Klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, w szczególności wydruk komputerowy, poczta elektroniczna,

d) **Dystrybutor:** podmiot oferujący certyfikaty inwestycyjne Funduszy lub podmiot przyjmujący dyspozycje związane z uczestnictwem w Funduszu, których lista wraz z adresami punktów obsługi klienta, zwanymi dalej jako: „**POK**” wskazywana jest każdorazowo w warunkach emisji certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Fundusz.

3. Towarzystwo lub Fundusz rozpatruje Reklamacje zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w niniejszym **Regulaminie**.
4. Wszelkie zgłoszone wystąpienia Klientów o charakterze zapytań rozpatrywane są w sposób i w terminach przewidzianych dla Reklamacji.
5. Dane Klienta, treść Reklamacji, postępowanie w sprawie Reklamacji czy jakiegokolwiek informacje charakterystyczne dla danego postępowania są poufne i mogą być ujawniane jedynie stronom postępowania reklamacyjnego oraz podmiotom działającym na zlecenie Funduszu lub Towarzystwa lub upoważnionym organom administracji lub innym organom państwowym.
6. Towarzystwo zapewnia Klientowi możliwość złożenia Reklamacji w sposób nie powodujący nadmiernych utrudnień.
7. Wszelkie postanowienia niniejszego Regulaminu odnoszące się lub dotyczące Towarzystwa odnoszą się również do Funduszu.
8. Za opracowanie oraz wdrożenie procedury postępowania z Reklamacjami Klientów odpowiada Zarząd Towarzystwa.
9. Podmiotem odpowiedzialnym za monitorowanie przestrzegania Regulaminu, tj. za nadzór nad załatwianiem Reklamacji składanych przez Klientów Towarzystwa oraz prowadzeniem Rejestru Reklamacji, jest Inspektor Nadzoru.

## Składanie Reklamacji

### § 2

#### Uprawnienia i sposób składania Reklamacji

1. Klient jest uprawniony do bezpłatnego złożenia, w każdym czasie Reklamacji w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo oraz Fundusze.

2. Klient może złożyć Reklamację odpowiednio bezpośrednio w siedzibie Towarzystwa lub Funduszu lub za pośrednictwem Dystrybutora lub POK zgodnie z zasadami określonymi w ust. 3.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w następujący sposób:
  - a. w formie papierowej (pisemnej) – osobiście, odpowiednio w siedzibie Towarzystwa lub w siedzibie Funduszu lub w siedzibie Dystrybutora lub w POK, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 2188);
  - b. ustnie – telefonicznie za pośrednictwem numeru telefonu Towarzystwa: **+48 22 395 73 40** albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta odpowiednio w siedzibie Towarzystwa lub w siedzibie Funduszu lub w siedzibie Dystrybutora lub w POK;
  - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej tj. w formie przesłania wiadomości e-mail na adres: **biuro@origintfi.com**;
  - d. w formie telefaksu, na numer: **+48 22 395 73 59**.
4. Towarzystwo zaleca Klientowi składanie Reklamacji przy wykorzystaniu poczty elektronicznej na następujący adres: **biuro@origintfi.com**, w celu usprawnienia procedury składania i rozpatrywania Reklamacji.
5. Każdorazowo proces rozpatrywania Reklamacji zostanie przeprowadzony rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
6. Towarzystwo oświadcza, że złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji przez Towarzystwo.
7. Możliwe jest złożenie Reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że z powodu szczególnych uwarunkowań konieczne jest zachowanie innej formy szczególnej, a Klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy z Towarzystwem. Jeżeli w imieniu Klienta Reklamację składa pełnomocnik jest on zobowiązany do jednoczesnego złożenia Towarzystwu oryginału pełnomocnictwa oraz do okazania dokumentu tożsamości potwierdzającego i umożliwiającego jego identyfikację (w szczególności dowodu osobistego lub paszportu itp.).
8. Reklamacja może być złożona także przez inne osoby działające w imieniu Klienta, w szczególności przez prokurenta, przedstawiciela ustawowego, spadkobiercę. Osoby działające w imieniu Klienta są zobowiązane do jednoczesnego złożenia Towarzystwu oryginału umocowania do działania w imieniu Klienta oraz do okazania dokumentu tożsamości potwierdzającego i umożliwiającego jego identyfikację, w szczególności dowodu osobistego lub paszportu.
9. Na wyraźne uprzednie żądanie Klienta możliwe jest przekazanie Klientowi elektronicznego lub pisemnego potwierdzenia przyjęcia Reklamacji. Przedmiotowe żądanie może być zawarte m.in. w

treści samej Reklamacji lub w innym oświadczeniu Klienta.

### § 3

#### Treść Reklamacji

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - a. dane identyfikujące Klienta: imię i nazwisko lub firmę (nazwę);
  - b. dane adresowe Klienta: adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, na który powinna zostać wysłana Odpowiedź na Reklamację;
  - c. szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji;
  - d. określenie oczekiwanego sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji.
2. Opcjonalnie w celu przyspieszenia procesu udzielenia Odpowiedzi (zdefiniowanej w § 5 ust. 1), Towarzystwo rekomenduje, aby w treści Reklamacji zawrzeć wniosek, o którym mowa w § 5 ust. 3.
3. W przypadku, gdy informacje przekazane przez Klienta w związku ze złożoną Reklamacją, nie są wystarczające do jej rozpatrzenia, Towarzystwo niezwłocznie informuje Klienta o konieczności ich uzupełnienia, o ile dane przekazane przez Klienta na to pozwalają. W tej sytuacji Towarzystwo kontaktuje się z Klientem, w pierwszej kolejności w sposób, w jaki Reklamacja wpłynęła do Towarzystwa.
4. Towarzystwo obowiązane jest ustosunkować się do każdej Reklamacji, z zastrzeżeniem przypadku braku możliwości ustalenia danych identyfikujących Klienta, o których mowa w ust. 1 lit. a oraz braku możliwości ustalenia danych adresowych Klienta, o których mowa w ust. 1 lit. b, wówczas Reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpatrzenia.

#### Rozpatrywanie Reklamacji

### § 4

#### Termin rozpatrzenia Reklamacji

1. Z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Regulaminu, po złożeniu przez Klienta Reklamacji zgodnie z wymogami wskazanymi w niniejszym Regulaminie, Towarzystwo niezwłocznie rozpatruje Reklamacje, jednak w terminie nie dłuższym niż **30 dni kalendarzowych** od dnia jej doręczenia do Towarzystwa. Złożenie Reklamacji u Dystrybutora (w jego siedzibie lub w POK) jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa lub siedzibie Funduszu, a bieg terminu postępowania reklamacyjnego rozpoczyna się w dniu przyjęcia Reklamacji, niezależnie od podmiotu przyjmującego Reklamację, określonego w niniejszym Regulaminie, z zastrzeżeniem ust. 4.
2. Za dzień doręczenia Reklamacji, w przypadku Reklamacji złożonych za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu, przyjmuje się odpowiednio dzień odebrania wiadomości e-mail dotyczącej

Reklamacji lub odebrania wiadomości faks dotyczącej Reklamacji.

3. W przypadku Reklamacji złożonych ustnie, za dzień doręczenia (wpływu) Reklamacji do Towarzystwa przyjmuje się dzień odpowiednio zakończenia rozmowy telefonicznej z przedstawicielem Towarzystwa albo dzień podpisania przez Klienta i przedstawiciela Towarzystwa lub przedstawiciela Dystrybutora protokołu dotyczącego Reklamacji podczas wizyty Klienta odpowiednio w siedzibie Towarzystwa lub w siedzibie Funduszu lub w siedzibie Dystrybutora lub w POK.
4. Jeżeli Reklamacja dotyczy właściwości Dystrybutora, Towarzystwo przekazuje ją do rozpatrzenia Dystrybutorowi oraz wysyła Klientowi odpowiednią informację w tym zakresie. W takim przypadku bieg terminu postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w ust. 1 powyżej, rozpoczyna się w dniu otrzymania Reklamacji przez Dystrybutora oraz następuje według procedur obowiązujących u Dystrybutora.
5. W przypadku Reklamacji szczególnie skomplikowanych lub wymagających uzyskania dodatkowych informacji od podmiotów trzecich, termin rozpatrzenia Reklamacji zostaje wydłużony do **60 dni kalendarzowych** liczonych od daty wpływu / doręczenia / otrzymania do / przez Towarzystwo.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 powyżej, Towarzystwo, w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej, przekazuje do Klienta, który złożył Reklamację **informację** w której: (i) wyjaśnia przyczynę opóźnienia; (ii) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy; (iii) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia **Odpowiedzi** (zdefiniowanej w § 5 ust. 1), który nie może przekroczyć **60 dni kalendarzowych** od dnia otrzymania Reklamacji.
7. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 powyżej, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 4 powyżej, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

## § 5

### Odpowiedź

1. Po złożeniu przez Klienta Reklamacji, zgodnie z wymogami, o których mowa w Regulaminie, Reklamacja jest rozpatrywana i udzielana jest Klientowi odpowiedź („**Odpowiedź**”).
2. Odpowiedź udzielana jest w następującej formie:
  - a. w przypadku otrzymania Reklamacji w formie papierowej (pisemnej) – Odpowiedź zostaje udzielona w formie papierowej (pisemnej) lub za pomocą innego Trwałego Nośnika Informacji, w szczególności za pomocą poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem ust. 3;
  - b. w przypadku otrzymania Reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej tj. w formie przesłania wiadomości e-mail – Odpowiedź zostaje udzielona w formie papierowej (pisemnej) lub za pomocą innego Trwałego Nośnika Informacji, w szczególności za pomocą poczty elektronicznej, na adres poczty

elektronicznej, z którego otrzymano Reklamację lub na inny adres poczty elektronicznej podany przez Klienta, z zastrzeżeniem ust. 4;

- c. w przypadku otrzymania Reklamacji w formie ustnej – Odpowiedź zostaje udzielona w formie papierowej (pisemnej) lub za pomocą innego Trwałego Nośnika Informacji, w szczególności za pomocą poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem ust. 3.

3. Jeżeli w treści Reklamacji lub w innym oświadczeniu Klienta, Klient zawarł wniosek, o którym mowa w art. 5 ust. 2 Ustawy o Reklamacji, tj. wniosek o dostarczenie Odpowiedzi za pomocą poczty elektronicznej („**Wniosek**”), Odpowiedź udzielana jest w formie wskazanej we Wniosku.
4. W przypadku złożenia przez Klienta Reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej tj. w formie przesłania wiadomości e-mail, przyjmuje się, iż jest to jednocześnie Wniosek, chyba że w treści Reklamacji Klient wyraźnie zastrzegł dostarczenie mu Odpowiedzi w formie papierowej (pisemnej).
5. Reklamacje rozpatrywane są w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich dostępnych dokumentów i informacji przekazanych w danej Reklamacji, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu Towarzystwa.
6. Odpowiedź powinna być udzielona Klientowi w terminach wskazanych odpowiednio w § 4 ust. 1 lub ust. 4. Do zachowania terminu do udzielenia Odpowiedzi wystarczy wysłanie Odpowiedzi przed jego upływem.
7. Odpowiedź powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
  - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
  - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy (o ile takie są wykorzystywane);
  - c. imię i nazwisko osoby udzielającej Odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego lub pełnionej funkcji;
  - d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni kalendarzowych od dnia sporządzenia Odpowiedzi.
8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta treść Odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
  - a. **odwołania się** od stanowiska zawartego w Odpowiedzi na zasadach wskazanych w Regulaminie, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
  - b. skorzystania z instytucji **mediacji** albo **sądu polubownego**, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów;

- c. w przypadku gdy Klientem jest osoba fizyczna – wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do **Rzecznika Finansowego**;
  - d. wystąpienia z **powództwem do sądu powszechnego** ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy;
  - e. w przypadku Klienta będącego konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 1145) – zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
9. Odpowiedź i informacja, o której mowa w § 4 ust. 5 powyżej, udzielana w formie papierowej (pisemnej) lub za pomocą innego Trwałego Nośnika Informacji, będzie w całości sporządzona przy użyciu czcionki, która zapewnia czytelność i przejrzystość pisma.

## **§ 6**

### **Odwołanie i inne drogi dochodzenia praw**

1. Towarzystwo akceptuje formy pozasądowego rozwiązywania ewentualnych sporów z Klientem wskazane w niniejszym Regulaminie.
2. Klientowi każdorazowo przysługuje prawo **odwołania** od stanowiska przedstawionego w Odpowiedzi na Reklamację. Odwołanie polega na skierowaniu do Towarzystwa prośby o ponowne rozpatrzenie Reklamacji.
3. Klient wnosi odwołanie, o którym mowa w ust. 2, w terminie 14 dni od dnia otrzymania Odpowiedzi na Reklamację.
4. W odwołaniu, o którym mowa w ust. 2, Klient powinien wskazać okoliczności, co do których zdaniem Klienta Towarzystwo nie odniosło się w Odpowiedzi na Reklamację, lub wskazać okoliczności, które zdaniem Klienta zostały błędnie ustalone i zinterpretowane przez Towarzystwo, bądź wskazać nowe, istotne okoliczności, dotychczas niepodnoszone przez Klienta.
5. Do rozpoznawania odwołań Klientów postanowienia niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio, z zastrzeżeniem, że od odpowiedzi na odwołanie nie przysługuje ponowne odwołanie.
6. Klientowi przysługuje ponadto prawo do wystąpienia do **sądu powszechnego**. W sytuacji wystąpienia przez Klienta do sądu powszechnego, jako stronę pozwaną Klient powinien wskazać odpowiednio Towarzystwo lub Fundusz reprezentowany przez Towarzystwo – jeżeli sprawa dotyczy bezpośrednio danego Funduszu. Sądem miejscowo właściwym do przedmiotowych spraw jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby Towarzystwa tj. **m. st. Warszawy**.
7. Klientowi przysługuje ponadto prawo wystąpienia do **Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego** czy też możliwość skorzystania z mechanizmu mediacji (mediacja w **Sądzie Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego**). Informacje dotyczące Sądu Polubownego przy



Komisji Nadzoru Finansowego, Klienci znajdują na stronie: <http://www.knf.gov.pl> .

8. Klientowi będącemu osobą fizyczną przysługuje ponadto prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do **Rzecznika Finansowego**, na zasadach wskazanych w **Ustawie Reklamacji**. Treść Ustawy Reklamacji można znaleźć m.in. na stronach internetowych Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej <http://sejm.gov.pl/> .
9. Klientowi będącemu konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 1145) – przysługuje ponadto prawo zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo **Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta**.

## **§ 7**

### **Postępowanie w przypadku stwierdzenia nadużycia prawa do Reklamacji**

1. W przypadku wniesienia przez Klienta odwołania od decyzji Towarzystwa lub wniesienia ponownej Reklamacji, w której Klient powołuje się na zarzuty, do których Towarzystwo już się ustosunkowało, Towarzystwo jeżeli okoliczności sprawy wskazywać będą na bezprzedmiotowość pisma, poinformuje Klienta o podtrzymaniu dotychczasowego stanowiska oraz pouczy, iż w przypadku kierowania kolejnych pism przywołujących tę samą argumentację, pozostaną one pozostawione bez odpowiedzi ze stosowną adnotacją w dokumentacji wewnętrznej. Postanowienia § 6 ust. 5 - 9 stosuje się odpowiednio.
2. W przypadku niezastosowania się Klienta do pouczenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, kolejne pisma Klienta przywołujące tę samą argumentację, pozostawia się bez odpowiedzi ze stosowną adnotacją w dokumentacji wewnętrznej Towarzystwa.

## **§ 8**

### **Rejestrowanie i archiwizowanie Reklamacji**

1. Towarzystwo prowadzi wewnętrzny rejestr Reklamacji składanych przez Klientów w formie: papierowej (pisemnej), ustnej, elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, telefaksu („**Rejestr Reklamacji**”).
2. Rejestr Reklamacji jest prowadzony w formie elektronicznej, w postaci arkusza programu Microsoft Excel.
3. Rejestr Reklamacji zawiera informacje o Reklamacjach, wystąpieniach Klientów o charakterze zapytań oraz o sposobie i terminie rozpatrzenia Reklamacji lub terminie udzielonej odpowiedzi na zapytania Klientów.
4. W Rejestrze Reklamacji umieszcza się, w szczególności następujące dane:

- a. dane identyfikujące Klienta: imię i nazwisko lub firmę (nazwę);
- b. formę wpłynięcia Reklamacji, zapytania;
- c. datę otrzymania Reklamacji, zapytania;
- d. dane adresowe Klienta: adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej lub numer telefonu kontaktowego;
- e. imię i nazwisko Pracownika Towarzystwa przyjmującego Reklamację, zapytanie;
- f. przedmiot Reklamacji, zapytania;
- g. opis przedmiotu Reklamacji lub zapytań;
- h. jeżeli z Reklamacji wynika roszczenie, wskazanie rodzaju roszczenia (materialne/nimaterialne);
- i. jeżeli z Reklamacji wynika roszczenie materialne, wskazanie szacunkowej wartości roszczenia materialnego;
- j. wskazanie czy udzielono Odpowiedzi;
- k. datę udzielenia Odpowiedzi;
- l. formę udzielenia Odpowiedzi;
- m. jeżeli nie udzielono Odpowiedzi, podanie przyczyny nie udzielenia Odpowiedzi;
- n. opis ostatecznego rozstrzygnięcia – wskazanie, czy roszczenie wynikające z Reklamacji zostało uwzględnione w całości lub w części lub nie zostało uwzględnione;
- o. informację, czy Klient wniósł odwołanie;
- p. informację, czy Klient skorzystał z innego sposobu dochodzenia praw;
- q. wskazanie sposobu dochodzenia praw, o którym mowa w lit. p;
- r. wskazanie statusu Reklamacji, w szczególności wskazanie czy:
  - (i) zakończono procedurę rozpatrywania Reklamacji, tj. udzielenia bądź nie udzielenia, w wypadkach wskazanych w Regulaminie, Odpowiedzi;
  - (ii) rozpoczęto procedurę dochodzenia przez Klienta praw, o której mowa w § 6 Regulaminu;
  - (iii) zakończono procedurę dochodzenia przez Klienta praw, o której mowa w § 6 Regulaminu;
- s. uwagi.

5. Podmiotem odpowiedzialnym za wprowadzenie Rejestru Reklamacji jest Zarząd Towarzystwa.
6. Zarząd Towarzystwa wyznacza osobę lub osoby zobowiązane do dokonywania wpisu danych, określonych w ust. 4, w Rejestrze Reklamacji.
7. Wprowadzenie do Rejestru Reklamacji danych, określonych w ust. 4, dokonywane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni roboczych liczonych od dnia doręczenia Reklamacji do Towarzystwa, z zastrzeżeniem § 4 ust. 2, 3 Regulaminu.
8. Towarzystwo przetwarza Dane Osobowe Klientów, którzy złożyli Reklamacje lub zapytania, w tym Dane Osobowe przekazane przez Dystrybutora w zakresie dotyczącym Klientów, którzy złożyli Reklamacje za pośrednictwem Dystrybutora. („Dane Osobowe”).

9. Dane Osobowe są przetwarzane w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („**RODO**”), zgodnie z zasadami bezwzględnie obowiązującego prawa tj. m.in. zgodnie z przepisami RODO.
10. Towarzystwo jest administratorem Danych Osobowych w rozumieniu RODO.
11. Rejestr Reklamacji jest prowadzony w sposób rzetelny, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa oraz zapewniając odpowiedni poziom bezpieczeństwa przetwarzanych Danych Osobowych.
12. W przypadku Reklamacji składanych przez Klientów w formie ustnej – telefonicznie za pośrednictwem numeru, o którym mowa w § 2 ust. 3 lit. b, są one rejestrowane.
13. Dokumenty dotyczące składanych Reklamacji są przechowywane w taki sposób by możliwe było odtworzenie (odczytanie lub odsłuchanie) pełnej treści Reklamacji oraz pełnej treści Odpowiedzi na Reklamację. Odpowiednio stosuje się obowiązujący w Towarzystwie „*Regulamin obiegu i archiwizowania dokumentów*”.
14. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym wynosi 5 lat.

## § 9

### Nadzór

Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.

## § 10

### Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin jest udostępniany Klientom w łatwo dostępnej formie, w tym za pośrednictwem strony internetowej Towarzystwa **www.origintfi.com**.
2. Zmiana treści Regulaminu może nastąpić w formie uchwały podjętej przez zarząd Towarzystwa.
3. W każdym przypadku wprowadzenia zmian do Regulaminu, Towarzystwo publikuje na stronie internetowej Towarzystwa, wskazanej w ust. 1, aktualne brzmienie Regulaminu.
4. Zmieniony Regulamin, opublikowany w sposób wskazany w ustępie poprzedzającym, wchodzi w życie z dniem ogłoszenia, tj. publikacji na stronie internetowej Towarzystwa wskazanej w ust. 1.
5. Niniejszy Regulamin jest udostępniany Klientowi bezpłatnie na jego żądanie.



TOWARZYSTWO FUNDUSZY  
INWESTYCYJNYCH

6. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają przepisy Ustawy o Reklamacji.