

Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Regulamin reklamacji Klientów Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

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

Warszawa, listopad 2016 roku

Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Regulamin reklamacji Klientów Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

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 (Dz. U. z 2014 r., poz. 157 ze zm.), przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1348 ze zm.) („**Ustawa o Reklamacji**”) oraz przepisów rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 30 kwietnia 2013 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (Dz. U. z 2013 r., poz. 538) („**Rozporządzenie**”).

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 (Dz. U. z 2016 r., poz. 380), 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.

Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Regulamin reklamacji Klientów Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

- c) **Trwały Nośnik Informacji:** trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2014 r., poz. 873 ze zm.) 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. 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.
 5. Towarzystwo zapewnia Klientowi możliwość złożenia Reklamacji w sposób nie powodujący nadmiernych utrudnień.
 6. Wszelkie postanowienia niniejszego Regulaminu odnoszące się lub dotyczące Towarzystwa odnoszą się również do Funduszu.
 7. Za opracowanie oraz wdrożenie procedury postępowania z Reklamacjami Klientów odpowiada Zarząd Towarzystwa.
 8. Zgodnie z § 4 ust. 3 pkt 5 Rozporządzenia, 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 w siedzibie Towarzystwa lub w siedzibie Funduszu.

Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Regulamin reklamacji Klientów Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

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 (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529 ze zm.);
 - 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.

Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Regulamin reklamacji Klientów Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

§ 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.

Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Regulamin reklamacji Klientów Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

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

Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Regulamin reklamacji Klientów Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

- 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;
-

Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Regulamin reklamacji Klientów Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

- 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 (Dz. U. z 2016 r., poz. 380) – 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 stroną 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**

Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Regulamin reklamacji Klientów Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

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 (Dz. U. z 2016 r., poz. 380) – 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 oraz o sposobie i terminie ich rozpatrzenia.
4. W Rejestrze Reklamacji umieszcza się, w szczególności następujące dane:
 - a. dane identyfikujące Klienta: imię i nazwisko lub firmę (nazwę);
 - b. formę wpłynięcia Reklamacji;
 - c. datę otrzymania Reklamacji;

Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Regulamin reklamacji Klientów Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

- d. dane adresowe Klienta: adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej lub numer telefonu kontaktowego;
 - e. imię i nazwisko Pracownika Towarzystwa przyjmującego Reklamację;
 - f. przedmiot Reklamacji;
 - g. opis przedmiotu Reklamacji;
 - 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:
 - (i) w przypadku Reklamacji polegających na skierowaniu do Towarzystwa lub Funduszu wniosku o udzielenie informacji (wyjaśnienia) – wskazanie, czy udzielono informacji (wyjaśnienia);
 - (ii) w pozostałych przypadkach Reklamacji – 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. Osobą odpowiedzialną za dokonywanie weryfikacji wystąpień kierowanych do Towarzystwa lub Funduszu przez Klientów, w szczególności rozmów telefonicznych, celem ustalenia, czy wystąpienia, o których mowa powyżej stanowią Reklamacje, jest Inspektor Nadzoru, o którym mowa w § 1 ust. 8.
8. Wprowadzenie do Rejestru Reklamacji danych, określonych w ust. 4 oraz weryfikacja, o której mowa w ust. 7, dokonywane są niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni roboczych

Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Regulamin reklamacji Klientów Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

- liczonych od dnia doręczenia Reklamacji do Towarzystwa, z zastrzeżeniem § 4 ust. 2, 3 Regulaminu.
9. Towarzystwo prowadzi zbiór danych osobowych wpisanych do Rejestru Reklamacji, dotyczących Klientów, którzy złożyli Reklamacje, którym jest Rejestr Reklamacji, w tym Reklamacji przekazanych przez Dystrybutora („**Dane Osobowe**”). Powyższe nie ogranicza możliwości prowadzenia zbioru danych osobowych przez Dystrybutorów, w zakresie dotyczących Klientów, którzy złożyli Reklamacje za pośrednictwem Dystrybutora.
 10. Dane Osobowe są przetwarzane w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2135 ze zm.) („**Ustawa GODO**”), zgodnie z zasadami bezwzględnie obowiązującego prawa tj. m.in. zgodnie z przepisami Ustawy GODO.
 11. Towarzystwo jest administratorem Danych Osobowych w rozumieniu Ustawy GODO.
 12. Rejestr Reklamacji jest prowadzony w sposób rzetelny, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa oraz zapewniając odpowiedni poziom bezpieczeństwa przetwarzanych Danych Osobowych.
 13. W przypadku Reklamacji składanych przez Klientów w formie ustnej – telefonicznie za pośrednictwem numeru, o którym mowa w § 2 ust. 3 lit. b, z uwagi na działający w Towarzystwie system cyfrowego nagrywania rozmów telefonicznych w czasie rzeczywistym, Reklamacje są rejestrowane poprzez w/w system.
 14. 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*”.
 15. 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.

Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Regulamin reklamacji Klientów Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

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