

Załącznik Nr 1 do Uchwały Zarządu IRGiT S.A. Nr 127/54/12/2021 z dnia 16 grudnia 2021 roku.



**Regulamin
przyjmowania i rozpatrywania
skarg w IRGiT S.A.**

Spis treści

1	Postanowienia Ogólne	3
2	Sposób składania skarg	3
3	Rozpatrywanie Skarg	4
4	Zasady zapewnienia bezpieczeństwa obiegu informacji	4
5	Postanowienia końcowe	4
6	Załącznik	4

1 Postanowienia Ogólne

- 1.2 Niniejszy Regulamin ustanawia zasady rozpatrywania skarg w Izbie Rozliczeniowej Giełd Towarowych S.A.
- 1.3 IRGiT dokłada wszelkich starań, aby skargi rozpatrywane były starannie, rzetelnie, terminowo i zgodnie z najlepszą wiedzą jej pracowników.
- 1.4 Użyte w dokumencie pojęcia oznaczają:
 - a. IDZ – Inspektor ds. Zgodności,
 - b. Dział merytoryczny – komórka organizacyjna odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi,
 - c. IRGiT – Izba Rozliczeniowa Giełd Towarowych S.A.,
 - d. Regulamin – Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg w IRGiT,
 - e. Rejestr Skarg – rejestr skarg prowadzony przez IDZ w formie elektronicznej, składanych przez podmioty inne niż uczestnicy/członkowie IRGiT,
 - f. Rejestr Skarg Compliance - rejestr skarg prowadzony przez IDZ w formie elektronicznej, składanych przez uczestników/członków IRGiT,
 - g. Skarga – zarzut na działalność IRGiT lub podmiotu współpracującego z IRGiT składany przez podmioty inne niż uczestnicy/członkowie IRGiT
 - h. Skarga Compliance – zarzut na działalność IRGiT lub podmiotu współpracującego z IRGiT składany przez uczestnika/członka IRGiT,
 - i. skarga – oznacza łącznie Skargę oraz Skargę Compliance,
 - j. Kancelaria – Kancelaria GPW,
 - k. System – elektroniczny system obiegu dokumentów.

2 Sposób składania skarg

- 2.1 Skargi Compliance oraz Skargi wnoszone są w następujący sposób:
 - a. pisemnie poprzez wysłanie skargi na adres IRGiT;
 - b. mailowo na adresskargi@irgit.pl
- 2.2 Składane skargi powinny zawierać w szczególności następujące elementy:
 - a. tytuł, jednoznacznie umożliwiających identyfikację dokumentu jako skargi;
 - b. dane składającego skargę (imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres e-mail);
 - c. szczegółowy opis zdarzenia nieprawidłowego działania ze strony IRGiT lub podmiotu współpracującego z IRGiT (ze wskazaniem w miarę możliwości osób, czasu, miejsca, okoliczności oraz regulacji które zdaniem skarżącego zostały naruszone);
 - d. opcjonalnie, dokumenty wskazujące na nieprawidłowe działanie ze strony IRGiT lub podmiotu współpracującego z IRGiT.
- 2.3 W przypadku otrzymania wiadomości mailowej, która może stanowić skargę w rozumieniu Regulaminu, odbiorca analizuje treść wiadomości oraz podejmuje decyzję dotyczącą dalszego procedowania wiadomości.
- 2.4 Wobec skargi, która:
 - a. jest anonimem;
 - b. została wysłana z niespersonalizowanego adresu oraz nie jest podpisana;
 - c. zawiera groźby, obraźliwie sformułowania czy próby zastraszenia;co do zasady nie będzie udzielana odpowiedź.
- 2.5 Pisma lub maile wysłane do wiadomości IRGiT rejestrowane są w Systemie, jednak co do zasady nie następuje ich rozpatrzenie.

- 2.6 W przypadku otrzymania wiadomości wysłanej na adres mailowy w IRGiT inny niż skargi@irgit.pl oraz stwierdzeniu przez odbiorcę, że stanowi ona skargę w rozumieniu niniejszego Regulaminu, wiadomość jest przysyłana na adres skargi@irgit.pl wraz z właściwą adnotacją wskazującą, iż przekazany dokument stanowi skargę.

3 Rozpatrywanie Skarg

- 3.1 W przypadku otrzymania skargi złożonej w sposób określony w pkt. 2.1 lit. b do nadawcy jest wysyłana wiadomość o treści zamieszczonej w Załączniku.
- 3.2 Odpowiedź na skargę przekazywana jest w takim trybie, w jakim została dostarczona, o ile nadawca nie wskaże inaczej.
- 3.3 Rozpatrzenie skargi następuje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej wpłynięcia do IRGiT.
- 3.4 Dział merytoryczny uczestniczący w procesie rozpatrzenia skargi może zwrócić się do składającego skargę w celu uzyskania dodatkowych informacji pomocnych w rozpatrywaniu skargi. W takim wypadku termin jej rozpatrywania jest liczony od daty otrzymania dodatkowych informacji w formie pisemnej lub mailowej.
- 3.5 Skargi rozpatrywane są przez Zarząd IRGiT.
- 3.6 IDZ prowadzi rejestr Skarg oraz Rejestr Skarg Compliance.

4 Zasady zapewnienia bezpieczeństwa obiegu informacji

- 4.1 IRGiT w procesie zgłaszania, rozpatrywania i monitorowania skarg zapewnia ochronę danych osobowych osoby wnoszącej skargę.
- 4.2 IRGiT jako administrator danych osobowych dokłada szczególnej staranności w celu ochrony interesów osoby wnoszącej skargę oraz stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzania danych osobowych, w szczególności przez nieuprawnionym dostępem do tych danych.

5 Postanowienia Końcowe

- 5.1 Treść niniejszego Regulaminu udostępnia się publicznie na stronie internetowej IRGiT.
- 5.2 IRGiT zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu.
- 5.3 W przypadku wprowadzenia zmian do Regulaminu nowe brzmienie Regulaminu niezwłocznie udostępnia się publicznie na stronie internetowej IRGiT.

6 Załącznik

„Dziękujemy za przesłane zgłoszenie.

Wykonując obowiązek zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej „RODO”) informujemy:

Administratorem danych osobowych pozyskiwanych w ramach realizacji obowiązków wynikających ze stosowania Procedury rozpatrywania skarg jest Izba Rozliczeniowa Giełd Towarowych S.A., ul. Książęca 4, 00-498 Warszawa, tel. 22 341 99 01, irgit@irgit.pl

Dane będą przetwarzane na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora, jakim jest prowadzenie zestawienia skarg, udzielanie na nie odpowiedzi oraz ustalenie, dochodzenie lub obrona przed ewentualnymi roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia o ochronie danych osobowych).

Odbiorcami danych mogą być podmioty przetwarzające dane osobowe w imieniu IRGiT w związku ze świadczonymi na rzecz IRGiT usługami np. usługami audytowymi, doradczymi i IT.

Dane będą przechowywane w Systemie oraz rejestrze Skarg przez okres 5 lat licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym wpłynęła skarga.

Każdej osobie przysługuje prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia skargi na przetwarzanie danych do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.”