



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

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg w IRGiT S.A.	Data wejścia w życie:
Nr wersji: 3	18 grudnia 2024 roku

Spis treści

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

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg w IRGiT S.A.	Data wejścia w życie:
Nr wersji: 3	18 grudnia 2024 roku

1 Postanowienia Ogólne

- 1.1 Niniejszy Regulamin ustanawia zasady rozpatrywania Skarg w Izbie Rozliczeniowej Giełd Towarowych S.A.
- 1.2 IRGiT dokłada wszelkich starań, aby Skargi rozpatrywane były starannie, rzetelnie, terminowo i zgodnie z najlepszą wiedzą jej pracowników.
- 1.3 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
 - f. Skarga – zarzut na działalność IRGiT lub podmiotu współpracującego z IRGiT składany przez uczestników/członków IRGiT lub inne podmioty,
 - g. Kancelaria – Kancelaria GPW,
 - h. System – elektroniczny system obiegu dokumentów.

2 Sposób składania Skarg

- 2.1 Skargi wnoszone są w następujący sposób:
 - a. pisemnie poprzez wysłanie Skargi na adres siedziby IRGiT
 - b. mailowo na adres: skargi@irgit.pl
 - c. osobiście w Kancelarii.
- 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), z wyłączeniem przypadku składania Skargi anonimowo;
 - 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 Pisma lub maile wysłane do wiadomości IRGiT rejestrowane są w Systemie, jednak co do zasady nie następuje ich rozpatrzenie.

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

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg w IRGiT S.A.	Data wejścia w życie:
Nr wersji: 3	18 grudnia 2024 roku

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 Skargi anonimowe rozpatrywane są z uwzględnieniem faktu braku możliwości komunikacji ze składającym Skargę.
- 3.7 IDZ prowadzi Rejestr Skarg.

4 Zasady zapewnienia bezpieczeństwa obiegu informacji

- 4.1 IRGiT w procesie składania i rozpatrywania Skarg zapewnia ochronę danych osobowych osoby wnoszącej Skargę, w szczególności zgodnie z treścią Załącznika.
- 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 udostępni 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 RODO).

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg w IRGiT S.A.	Data wejścia w życie:
Nr wersji: 3	18 grudnia 2024 roku

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.”