

Procedura rozpatrywania skarg

Spis treści

1.	DEFINICJE I SKRÓTY	2
2.	POSTANOWIENIA OGÓLNE	2
3.	SPOSÓB SKŁADANIA SKARG	2
4.	ROZPOZNAWANIE SKARG	3
5.	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI OTRZYMYWANymi OD ORGANÓW ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ	4
6.	PROWADZENIE REJESTRU SKARG ORAZ REJESTRU SKARG COMPLIANCE	4
7.	ZASADY ZAPEWNIENIA BEZPIECZEŃSTWA OBIEGU INFORMACJI	5
8.	ZAŁĄCZNIKI	6

1. Definicje i skróty

DCO – Dział Compliance

Dział merytoryczny – komórka organizacyjna odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi,

GPW – Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.,

Kancelaria – Kancelaria GPW,

Pismo informacyjne – pismo skierowane do GPW, niebędące Skargą, mające charakter zapytania, wniosku o udzielenie informacji, opinii, sugestii zmian lub uwagi ogólnej, które nie zawiera żądania uznania winy Giełdy ani roszczenia dotyczącego naprawienia szkody.

Procedura – Procedura rozpatrywania skarg związanych z działalnością Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.,

rejestr Skarg – rejestr Skarg prowadzony przez DCO w formie elektronicznej, według wzoru wskazanego w Załączniku nr 3 do Procedury,

rejestr Skarg Compliance – rejestr Skarg Compliance prowadzony przez DCO w formie elektronicznej, według wzoru wskazanego w Załączniku nr 4 do Procedury,

skarga – oznacza łącznie Skargę oraz Skargę Compliance,

Skarga Compliance – zarzut uczestnika obrotu w stosunku do GPW, odnoszący się w szczególności do działalności związanej z organizacją obrotu. Przedmiotem Skargi Compliance może być m.in. niewykonanie, zaniedbanie lub nienależyte wykonanie obowiązków przez GPW,

Skarga – zarzut na działalność innych podmiotów uczestniczących w obrocie giełdowym, nieodnoszący się do działalności GPW związanej z organizacją obrotu, w szczególności zarzut dotyczący działalności spółek notowanych na GPW, firm inwestycyjnych lub Autoryzowanych Doradców,

System – elektroniczny system obiegu dokumentów,

Organ administracji publicznej – rozumie się przez to ministrów, centralne organy administracji rządowej, wojewodów, działające w ich lub we własnym imieniu inne terenowe organy administracji rządowej (zespolonej i niezespólonej).

2. Postanowienia ogólne

2.1. Niniejsza Procedura ustanawia zasady rozpatrywania skarg na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.

2.2. GPW dokłada wszelkich starań, aby skargi rozpatrywane były starannie, rzetelnie, terminowo, z zachowaniem poufności i zgodnie z najlepszą wiedzą jej pracowników.

3. Sposób składania skarg

3.1. Skargi oraz Skargi Compliance wnoszone są w następujący sposób:

- a. Pisemnie; osobiście w siedzibie GPW lub przesyłką pocztową lub kurierską na adres Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie ul. Książęca 4, 00-498 Warszawa,
- b. za pomocą formularza zamieszczonego na stronie internetowej GPW umożliwiającego złożenie skargi w formie elektronicznej (formularz dostępny pod adresem: <https://www.gpw.pl/skargi>).

3.2. W formularzu, o którym mowa w pkt 3.1. lit. b należy podać:

- a. dane składającego skargę (imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres e-mail),
- b. podmiot, którego dotyczy skarga (GPW/ spółka notowana na GPW/ firma inwestycyjna/ Autoryzowany Doradca/ inny podmiot uczestniczący w obrocie giełdowym),
- c. szczegółowy opis zdarzenia (szczegółowo opisane nieprawidłowe działanie ze strony GPW lub podmiotów uczestniczących w obrocie giełdowym ze wskazaniem, w miarę możliwości, osób, czasu, miejsca i okoliczności wraz z informacją o osobach, które posiadają lub mogą

- posiadać informację na temat danego zdarzenia, wskazanie regulacji, które zdaniem skarżącego zostały naruszone),
- d. opcjonalnie, dokumenty wskazujące na nieprawidłowe działanie ze strony GPW lub podmiotów uczestniczących w obrocie giełdowym.
- 3.3. Wzór formularza stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.
- 3.4. W przypadku otrzymania skargi złożonej w sposób określony w pkt 3.1. Kancelaria:
- a. rejestruje skargę w Systemie,
 - b. dekretuje skargę zgodnie z właściwym schematem.
- 3.5. W przypadku otrzymania skargi złożonej w sposób określony w pkt 3.1. lit. b do nadawcy wysyłana jest automatyczna wiadomość o treści zamieszczonej w Załączniku nr 2.
- 3.6. W przypadku gdy informacja:
- a. jest anonimem,
 - b. została wysłana z niespersonalizowanego adresu oraz nie jest podpisana,
 - c. zawiera groźby, obraźliwe sformułowania czy próby zastraszenia,
- Kancelaria rejestruje wiadomość w Systemie oraz dekretuje ją korzystając z trzech schematów dekretacji w zależności od tematu wiadomości. Co do zasady na takie pisma nie będą udzielane odpowiedzi.
- 3.7. Pisma wysłane do wiadomości GPW rejestrowane są w Systemie, jednak co do zasady nie następuje ich rozpatrzenie.
- 3.8. W przypadku otrzymania pisma, które stanowi skargę w rozumieniu niniejszej Procedury, a które nie zostało skierowane bezpośrednio do GPW, lecz przekierowane do GPW przez pierwotnego odbiorcę skargi, pismo lub mail przekazywane są do Kancelarii oraz dekretowane zgodnie ze schematem.
- 3.9. W przypadku gdy skarga, w rozumieniu niniejszej Procedury, zostanie przekazana do GPW drogą mailową lub w inny sposób niewskazany jako właściwy w pkt 3.1., osoba odbierająca wiadomość jest zobowiązana do udzielenia nadawcy informacji zwrotnej. Odpowiedź powinna zawierać wskazanie, że oficjalne złożenie skargi lub informacji wymaga skorzystania z formularza lub złożenia pisma zgodnie z zasadami określonymi w pkt 3.1. Procedury.

4. Rozpoznawanie skarg

- 4.1. Rozpoznawaniem skarg i udzielaniem na nie odpowiedzi zajmuje się dany dział merytoryczny, do którego skierowano skargę za pośrednictwem Systemu.
- 4.2. Dyrektor działu merytorycznego określa sposób rozpatrzenia skargi i wskazuje osobę odpowiedzialną za realizację procesu rozpatrzenia skargi.
- 4.3. Osoba odpowiedzialna merytorycznie wskazuje w Systemie (w formularzu w polu Komentarz) sposób rozpatrzenia skargi (pismo, kontakt telefoniczny, inne).
- 4.4. Dane w Systemie dotyczące skarg zawierają:
- a. imię i nazwisko lub firmę (nazwę) podmiotu składającego skargę,
 - b. przedmiot skargi,
 - c. datę otrzymania skargi - za datę otrzymania skargi uznaje się dzień wpływu skargi do GPW,
 - d. nazwę komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi,
 - e. komórki organizacyjne, do wiadomości, których trafiła informacja o wpłynięciu skargi,
 - f. w przypadku rozpatrzenia skargi – sposób rozpatrzenia skargi, zgodnie z pkt 4.3.
- 4.5. Odpowiedź na skargę przekazywana jest w takim samym trybie, w jakim została dostarczona, o ile nadawca nie wskaże inaczej. Odpowiedź na skargę przesłaną za pośrednictwem formularza przesyłana jest drogą mailową na adres wskazany w formularzu. Odpowiedź na skargę rejestrowana jest w Systemie. W przypadku pisma, o którym mowa w pkt 3.8., odpowiedź przekazywana jest jedynie pierwotnemu nadawcy skargi.

- 4.6. W przypadku odpowiedzi na skargę, dział merytoryczny rejestruje odpowiedź na skargę w Systemie.
- 4.7. W przypadku podjęcia decyzji o braku odpowiedzi, dział merytoryczny zamieszcza w Systemie uzasadnienie decyzji o braku odpowiedzi.
- 4.8. Proces rejestracji, akceptacji i wysyłki odpowiedzi na skargę odbywa się analogicznie do procesu obiegu pism wychodzących w Systemie.
- 4.9. W przypadku wyboru innej niż pismo formy rozpatrzenia skargi, osoba odpowiedzialna za realizację procesu zobowiązana jest do wprowadzenia krótkiej notatki na temat sposobu rozpatrzenia skargi w Systemie.
- 4.10. Rozpatrzenie skargi następuje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej wpłynięcia do GPW.
- 4.11. Dział merytoryczny rozpatrujący skargę może zwrócić się do składającego skargę w celu uzyskania dodatkowych informacji pomocnych w rozpatrzeniu skargi. W takim wypadku termin jej rozpatrzenia jest liczony od daty otrzymania dodatkowych informacji w formie pisemnej lub mailowej.
- 4.12. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia skargi w ciągu 30 dni, Dział Merytoryczny zobowiązany jest, przed upływem tego terminu, do powiadomienia składającego skargę o opóźnieniu.

5. Postępowanie ze skargami otrzymywanymi od organów administracji publicznej

- 5.1. Skarga przekazana do GPW przez organ administracji publicznej jest procedowana zgodnie z pkt 4 niniejszej procedury z poniższymi zastrzeżeniami.
- 5.2. W przypadku skargi otrzymanej przez GPW od organu administracji publicznej, organ ten otrzymuje od działu merytorycznego rozpatrującego skargę po zakończeniu procesu rozpatrywania skargi informację od sposobie jej rozpatrzenia przez GPW.
- 5.3. W przypadku przekazania do GPW przez organ administracji publicznej skargi bez danych osobowych i adresu osoby składającej skargę wraz z informacją, iż dane nadawcy skargi znajdują się w posiadaniu organu administracji publicznej, dział merytoryczny rozpatrujący skargę przekazuje odpowiedź na skargę osobie składającej skargę za pośrednictwem organu administracji publicznej, który skargę przekazał do GPW.

6. Prowadzenie rejestru Skarg oraz rejestru Skarg Compliance

- 6.1. DCO prowadzi rejestr Skarg oraz rejestr Skarg Compliance. Wzór rejestru Skarg stanowi Załącznik nr 3. Wzór rejestru Skarg Compliance stanowi Załącznik nr 4.
- 6.2. Po uzyskaniu informacji o wpłynięciu skargi, DCO rejestruje skargę odpowiednio w rejestrze Skarg albo rejestrze Skarg Compliance.
- 6.3. DCO w rejestrze Skarg oraz rejestrze Skarg Compliance nie uwzględnia pism mających cechy pisma informacyjnego.
- 6.4. Dane w rejestrze Skarg prowadzonym przez DCO zawierają:
 - a. imię i nazwisko lub firmę (nazwę) podmiotu składającego skargę,
 - b. datę złożenia skargi – za datę otrzymania skargi uznaje się dzień wpływu skargi do GPW,
 - c. przedmiot skargi,
 - d. datę udzielenia odpowiedzi,
 - e. komórkę/ osobę udzielającą odpowiedzi,
 - f. środki podjęte w celu rozpatrzenia skargi,
 - g. ewentualne konsekwencje finansowe dla GPW,
 - h. Informacje czy skarga jest zasadna i uznana przez GPW.
- 6.5. Dane w rejestrze Skarg Compliance zawierają informacje wskazane w pkt 5.3. wraz z informacją, że skarga jest Skargą Compliance.

6.6. DCO prowadzi merytoryczną weryfikację zgodności sposobu rozpatrzenia skarg z postanowieniami niniejszej procedury. Po 30 dniach od wpłynięcia skargi, jeżeli w Systemie nie została zarejestrowana odpowiedź na skargę albo uzasadnienie decyzji o braku odpowiedzi na skargę zgodnie z pkt 4.7., DCO zwraca się do działu merytorycznego o informację w przedmiocie udzielenia albo uzasadnienia braku udzielenia odpowiedzi na skargę. Informacja zwrotna odnotowywana jest w rejestrze.

7. Zasady zapewnienia bezpieczeństwa obiegu informacji

- 7.1. GPW w procesie zgłaszania, rozpoznawania i monitorowania skarg zapewnia ochronę danych osobowych osoby wnoszącej skargę.
- 7.2. GPW 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 przed nieuprawnionym dostępem do tych danych.
- 7.3. Zasady zapewnienia bezpieczeństwa informacji w GPW w zakresie ich oznaczania, kopiowania, przechowywania, przekazywania oraz udostępniania zostały określone w Polityce Bezpieczeństwa GPW.

8. Załączniki

Załącznik nr 1

Formularz skarg

Dane składającego skargę (imię i nazwisko lub nazwa firmy oraz adres e-mail)

.....
.....

Podmiot, którego dotyczy skarga (pole do wyboru)

GPW/ spółka notowana na GPW/ firma inwestycyjna/ Autoryzowany Doradca/ inny podmiot uczestniczący w obrocie giełdowym

Szczegółowy opis zdarzenia (szczegółowo opisane nieprawidłowe działanie ze strony podmiotu, którego dotyczy skarga wraz z wskazaniem podstawy prawnej naruszenia lub podmiotów uczestniczących w obrocie giełdowym, ze wskazaniem osób, czasu, miejsca i okoliczności wraz z informacją o osobach, które posiadają lub mogą posiadać informację na temat zdarzenia)

.....
.....
.....
.....
.....

Dokumenty wskazujące na nieprawidłowe działanie ze strony GPW lub podmiotów uczestniczących w obrocie giełdowym.

(Opcjonalnie załącznik)

POUCZENIE:

Na anonimy, skargi pochodzące z niespersonalizowanych adresów mailowych zawierające groźby, obraźliwe sformułowania czy próby zastraszenia co do zasady nie będą udzielane odpowiedzi.

W procesie zgłaszania, rozpatrywania oraz monitorowania skarg GPW zapewnia ochronę danych osobowych. GPW 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 przed nieuprawnionym dostępem do tych danych. Zasady zapewnienia bezpieczeństwa informacji w GPW w zakresie ich oznaczania, kopiowania, przechowywania, przekazywania oraz udostępniania zostały określone w Polityce Bezpieczeństwa GPW. Właściciele informacji są zobowiązani do stosowania określonych w Polityce Bezpieczeństwa GPW zasad ochrony informacji.

Oświadczam, że zapoznałam/zapoznałem się z treścią powyższego pouczenia.
--

Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. w związku z wymogami Art. 13 i 14 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego dalej „RODO”.

1. Administrator Danych Osobowych

Administratorem danych osobowych pozyskiwanych w ramach realizacji obowiązków wynikających ze stosowania Procedury rozpatrywania skarg jest Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. (GPW), ul. Książęca 4, 00-498 Warszawa, tel. 22 628 32 32, gpw@gpw.pl.

2. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych

Kontakt do Inspektora Ochrony Danych Osobowych: iodgkqpw@gpw.pl.

3. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych

Dane będą przetwarzane w następujących celach:

- przyjmowania, rozpatrywania, dokumentowania skarg oraz udzielania na nie odpowiedzi
- prowadzenia rejestru skarg
- ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami

Podstawą prawną przetwarzania danych jest:

Art. 6 ust. 1 lit c RODO – wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, w szczególności wynikającego z art. 29 ust. 1 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 24 września 2024 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków państwowych prowadzących działalność maklerską, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, i banków powierniczych (przepisy rozporządzenia stosuje się do GPW odpowiednio - na podstawie art. 16 ust. 3 ustawy o obrocie);

Art. 6 ust. 1 lit f RODO – prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na zapewnieniu zgodności działalności z przepisami prawa oraz ochronie interesów Administratora, w tym ustaleniu, dochodzeniu lub obronie przed roszczeniami.

4. Kategorie przetwarzania danych

Dane identyfikacyjne,

Dane kontaktowe,

Informacje zawarte w treści skargi.

5. Źródło danych osobowych

Dane mogą pochodzić bezpośrednio od osoby, której dane dotyczą, a także od innych podmiotów w szczególności:

- organu nadzoru
- Urząd Komisji Nadzoru Finansowego
- podmiotów współpracujących z Administratorem
- innych osób fizycznych lub prawnych składających skargi

6. Odbiorcy danych osobowych

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

7. Okres przechowywania danych osobowych

Dane będą przetwarzane w Systemie oraz rejestrze Skarg przez okres 5 lat licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym wpłynęła skarga, a następnie będą przechowywane przez czas niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami.

8. Prawa osoby, której dane dotyczą

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.

9. Obowiązek podania danych osobowych

Podanie danych jest niezbędne do rozpatrzenia skargi, udzielenia na nią odpowiedzi oraz prowadzenia rejestru skarg. Brak podania danych kontaktowych może uniemożliwić udzielenie odpowiedzi.