

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg związanych z działalnością Towarowej Giełdy Energii S.A.

Warszawa, sierpień 2022

Nr wersji:	Data wydania	Numer strony
6.0	23.08.2022	Strona 1 z 5

Spis treści

1	Cel	3
2	Definicje.....	3
3	Postanowienia ogólne.....	3
4	Zasady postępowania ze złożoną skargą.....	4
5	Ochrona danych osobowych.....	5

1 Cel

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg związanych z działalnością Towarowej Giełdy Energii S.A. („TGE”) składanych przez Członków Giełdy, Członków Rejestru Świadczeń Pochodzenia („RŚP”), Rejestru Gwarancji Pochodzenia („RGP”) Uczestników RRM TGE, lub Uczestników OTF.
- 1.2. TGE dokłada wszelkich starań, aby skargi rozpatrywane były starannie, rzetelnie, terminowo i zgodnie z najlepszą wiedzą jej pracowników.

2 Definicje

- Skarżący – podmiot, który korzysta z usług TGE świadczonych zgodnie z regulaminami, właściwymi dla danego obszaru działalności TGE, w tym Członek Giełdy, Członek Rejestru Świadczeń Pochodzenia („RŚP”), Rejestru Gwarancji Pochodzenia („RGP”), Uczestnik RRM TGE lub Uczestnik OTF, składający skargę zgodnie z niniejszym Regulaminem.
- OTF – zorganizowana platforma obrotu, w rozumieniu przepisów ustawy z 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi.
- Regulamin- Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg związanych z działalnością TGE.

3 Postanowienia ogólne

3.1. Skarga

- 3.1.1 Skargą w rozumieniu niniejszego regulaminu jest zarzut Skarżącego wobec TGE odnoszący się do ujawnionych wad w zakresie jej działalności, w szczególności związany z organizacją obrotu.
- 3.1.2 Skargę w imieniu Skarżącego może wnieść również jego pracownik lub osoba wskazana przez Skarżącego, zgodnie z reprezentacją, jako właściwa do kontaktów między Skarżącym a TGE w określonej sprawie.
- 3.1.3 Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie, niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków przez TGE albo przez jej pracowników oraz naruszenie interesów Skarżącego.
- 3.2.1 Skargi mogą być wnoszone w następującej formie:
 - a. osobiście w siedzibie TGE poprzez złożenie skargi na piśmie,
 - b. listownie poprzez wysłanie skargi za pośrednictwem operatora pocztowego lub firmy kurierskiej na adres siedziby TGE,
 - c. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres rejestr.skarg@tge.pl

- 3.2.2 Skargę wnosi się w terminie nie dłuższym niż 14 dni od zaistnienia lub ujawnienia okoliczności stanowiących podstawę skargi.
- 3.2.3 Skarga powinna wskazać datę zaistnienia lub ujawnienia okoliczności stanowiących podstawę skargi, dokładny opis ww. okoliczności, dane identyfikacyjne osoby upoważnionej do kontaktu z TGE w sprawie rozpatrzenia skargi i podstawowe dane Skarżącego (nazwa, firma, imię nazwisko, adres) w imieniu którego skarga jest wnoszona (o ile skarga nie jest składana anonimowo), ewentualnie również oczekiwania Skarżącego.
- 3.2.4 Zasady określone w pkt 3.1.1 – 3.1.3. stosuje się również do skarg składanych anonimowo.

4 Zasady postępowania ze złożoną skargą

4.1 Rozpatrywanie skargi

- 4.1.1 Rozpatrzenie skargi następuje poprzez ustalenie stanu faktycznego na podstawie przeprowadzonej analizy sprawy, zebranie materiałów, określenie przyczyny zaistniałych okoliczności, przeprowadzenie rozmów i/lub korespondencji z osobą lub osobami związanymi ze sprawą.
- 4.1.2 TGE udziela odpowiedzi na skargę w formie pisemnej, jeżeli skarga została złożona na piśmie, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeżeli skarga została złożona w trybie określonym w pkt 3.2.1.c.
- 4.1.3 TGE udziela odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej wpływu do TGE. Jeżeli 30-ty dzień kalendarzowy przypada na dzień ustawowo wolny od pracy, termin na udzielenie odpowiedzi zostaje przedłużony do pierwszego dnia, nie będącego dniem ustawowo wolnym od pracy, przypadającego po 30-tym dniu kalendarzowym od dnia jej wpływu.
- 4.1.4 Jeżeli wymagane jest przeprowadzenie dłuższego postępowania, lub istnieją inne uzasadnione okoliczności uniemożliwiające udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w pkt 4.1.3 powyżej, TGE informuje Skarżącego (o ile skarga nie jest anonimowa) o przyczynie opóźnienia i wskazuje nowy termin załatwienia sprawy. Nowy termin nie powinien przekraczać 14 dni od dnia, w którym odpowiedź winna być udzielona zgodnie z pkt 4.1.3. Zasada dotycząca dni ustawowo wolnych od pracy, określona w pkt 4.1.3, ma zastosowanie.

4.2 Odwołanie

- 4.2.1 W przypadku nieuwzględnienia skargi, Skarżący może złożyć odwołanie od decyzji TGE w terminie 14 dni od otrzymania odpowiedzi na złożoną skargę w formie wskazanej w pkt 3.2.1.
- 4.2.2 Odwołania rozpatruje Zarząd TGE.
- 4.2.3 Odpowiedź TGE na odwołanie jest decyzją ostateczną w ramach postępowania skargowego.

5 Ochrona danych osobowych

5.2.1 TGE w procesie zgłaszania, rozpoznawania i dokumentowania skarg zapewnia ochronę danych osobowych Skarżącego.

5.2.2 TGE jako administrator danych osobowych dokłada szczególnej staranności w celu ochrony interesów Skarżącego oraz stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzania danych osobowych, w szczególności przed nieuprawnionym dostępem do tych danych.

5.2.3 Informacja o przetwarzaniu danych osobowych:

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 jest Towarowa Giełda Energii S.A., ul. Książęca 4, 00-498 Warszawa, +48 22 341 99 12.

Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych w sprawie przetwarzania przez TGE danych osobowych: daneosobowe@tge.pl.

Dane będą przetwarzane w celu rozpatrzenia skargi i/lub udzielenia odpowiedzi. Przetwarzanie jest konieczne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora jakim jest rozpatrzenie skarg, prowadzenie zestawienia skarg, udzielanie na nie odpowiedzi oraz ustalenie, dochodzenie lub obrona przed ewentualnymi roszczeniami (Art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia o ochronie danych osobowych – RODO).

W przypadku skargi związanej z OTF (Zorganizowaną Platformą Obrotu) przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia o ochronie danych osobowych). Dane są przetwarzane na podstawie Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 maja 2018 r. w sprawie określenia szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, i banków powierniczych (Rozporządzenie - przepisy rozporządzenia stosuje się do TGE odpowiednio – na podstawie art. 16 ust. 5 ustawy o obrocie).

Dane będą przechowywane do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń. Dane będą przechowywane w rejestrze Skarg przez okres 5 lat licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym wpłynęła skarga.

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

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