

Właściciel dokumentu	Dyrektor Biura Compliance/ Inspektor Nadzoru
Wersja	2.0

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

### **§1**

1. Niniejszy Regulamin określa tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg związanych z działalnością Towarowej Giełdy Energii S.A. („TGE”) składanych przez jej Członków.
2. TGE dokłada wszelkich starań, aby skargi rozpatrywane były starannie, rzetelnie, terminowo i zgodnie z najlepszą wiedzą jej pracowników.

### **§2**

1. Skargą w rozumieniu niniejszego regulaminu jest zarzut Członka Giełdy wobec TGE odnoszący się do ujawnionych wad w zakresie jej działalności.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie obowiązków przez TGE lub naruszenie interesów Członków Giełdy.

### **§3**

Skargę wnosi się w następującej formie:

- a) osobiście w siedzibie TGE składając skargę 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](mailto:rejestr.skarg@tge.pl).

### **§4**

1. Rozpatrzenie skargi następuje przez dokładne zbadanie sprawy, zebranie materiałów, określenie przyczyny zaistniałej sytuacji, przeprowadzenie rozmów z osobą lub osobami związanymi ze sprawą.
2. TGE udziela odpowiedzi na skargę w formie uzgodnionej ze składającym skargę. W przypadku braku uzgodnień w tym zakresie, odpowiedzi udziela się w formie pisemnej, jeżeli skarga została złożona na piśmie, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeżeli skarga została złożona w trybie określonym w § 3 lit. c.
3. TGE udziela odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. 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. Jeżeli wymagane jest przeprowadzenia dłuższego postępowania, lub istnieją inne uzasadnione okoliczności uniemożliwiające udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 3 powyżej, TGE informuje wnoszącego skargę o przyczynie zwłoki i wskazuje nowy termin załatwienia sprawy. Nowy termin nie powinien przekraczać niż 14 dni od dnia, w którym odpowiedź winna być udzielona zgodnie z ust. 3. Zasada dotycząca dni ustawowo wolnych od pracy, określona w ust. 3, ma zastosowanie.

## **§5**

1. W przypadku nieuwzględnienia skargi, Członek Giełdy może złożyć odwołanie od decyzji TGE w terminie 14 dni od otrzymania odpowiedzi na złożoną skargę w formie wskazanej w § 3.
2. Odpowiedź TGE na odwołanie Członka Giełdy jest decyzją ostateczną w ramach postępowania skargowego.