

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

Warszawa, 27 listopada 2018 r.

Spis treści

1	Cel	2
2	Definicje.....	2
3	Postanowienia ogólne.....	3
4	Zasady postępowania ze złożoną skargą.....	4
5	Klauzula informacyjna	4
6	Postanowienia końcowe.....	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.

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.
- 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 lub nienależyte wykonanie obowiązków przez TGE albo przez jej pracowników oraz naruszenie interesów Skarżącego.

3.2. Wnoszenie skarg

- 3.2.1. Skargi wnoszone są 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.
- 3.2.4. Właścicielem adresu poczty elektronicznej rejestr.skarg@tge.pl jest Inspektor Nadzoru.

4 Zasady postępowania ze złożoną skargą

4.1 Rozpatrywanie skargi

- 4.1.1 Rozpatrzenie skargi następuje przez dokładne przeanalizowanie sprawy, zebranie materiałów, określenie przyczyny zaistniałych okoliczności, przeprowadzenie rozmów z osobą lub osobami związanymi ze sprawą.
- 4.1.2 TGE udziela odpowiedzi na skargę w formie uzgodnionej ze Skarżącym. W przypadku braku uzgodnień w tym zakresie, odpowiedzi udziela się, stosownie do trybu przesłania skargi - 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 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.
- 4.1.4 Jeżeli wymagane jest przeprowadzenia dłuższego postępowania, lub istnieją inne uzasadnione okoliczności uniemożliwiające udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w pkt 4.1.3 powyżej, TGE informuje Skarżącego o przyczynie zwłoki 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 Klauzula informacyjna

Administratorem danych osobowych uzyskanych w ramach rozpatrywania skarg składanych zgodnie z Regulaminem przyjmowania i rozpatrywania skarg, jest Towarowa Giełda Energii S.A., ul. Książęca 4, 00-498 Warszawa, +48 22 341 99 12.

Kontakt w sprawie przetwarzania przez TGE danych osobowych: daneosobowe@tge.pl.

Dane będą przetwarzane w celu rozpatrzenia złożonej skargi, zgodnie z Rozporządzeniem 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 (Rozporządzenie o ochronie danych osobowych - RODO).

Przetwarzanie jest konieczne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora (Art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia o ochronie danych osobowych - RODO).

Nr wersji:	Data wydania	Numer strony
4.0	27.11.2018	Strona 4 z 5

Dane będą przechowywane do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń.

Każdej osobie przysługuje prawo do 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.

Każdej osobie przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora.

6 Postanowienia końcowe

6.1 Okresowy przegląd Regulaminu

6.1.1. Niniejszy Regulamin podlega przeglądowi przez BCR co najmniej raz do roku.

6.2 Regulacje powiązane

a) Procedura rozpatrywania skarg związanych z działalnością Towarowej Giełdy Energii S.A.

6.3 Zastosowanie Regulaminu do Uczestników OTF

Niniejszy regulamin stosuje się do skarg składanych przez Uczestników OTF, po uzyskaniu przez Towarową Giełdę Energii S.A. zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego na prowadzenia OTF.