

Procedura rozpatrywania skarg Klientów na działalność BondSpot S.A.	
Właściciel procedury:	Dyrektor DCiR
Zatwierdzający:	Zarząd BondSpot S.A.
Data wprowadzenia w życie:	3 kwietnia 2019 r.
Użytkownicy	Dyrektor DCiR, DO

Definicje pojęć Użytych w Procedurze

- 1) **Procedura** – niniejsza Procedura
- 2) **Spółka** – BondSpot S.A.
- 3) **Zarząd** – Zarząd Spółki
- 4) **Klient** – członek, dystrybutor informacji bądź emitent na rynkach organizowanych lub prowadzonych przez Spółkę
- 5) **Działalność Spółki** - organizowanie Alternatywnego Systemu Obrotu
- 6) **Rejestr Skarg** – rejestr, zawierający informacje o wszystkich skargach na Działalność Spółki, złożonych przez Klientów w ciągu danego roku kalendarzowego

Cel Procedury

Określenie sposobu postępowania Spółki w przypadku złożenia przez Klienta skargi na Działalność Spółki oraz określenie zasad prowadzenia Rejestru Skarg, zgodnie z warunkami rozporządzenia 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 oraz warunków szacowania przez dom maklerski kapitału wewnętrznego, wydanego na podstawie art. 94 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi.

§ 1

Z zastrzeżeniem § 2, Spółka rozpatruje skargi Klientów na Działalność Spółki.

§ 2

1. Skargi, o których mowa w § 1, muszą mieć formę pisemną.
2. Skargi powinny zawierać jednoznacznie określone czynności lub sposób postępowania, którego żąda Klient.

§ 3

1. Spółka prowadzi Rejestr Skarg otrzymanych przez Spółkę.
2. Za datę otrzymania skargi, uznaje się dzień wpływu pisma do Spółki.

§ 4

1. W Rejestrze Skarg umieszcza się następujące dane:
 - 1) numer porządkowy skargi,
 - 2) oznaczenie Klienta składającego skargę,
 - 3) datę złożenia skargi,
 - 4) określenie przedmiotu skargi,
 - 5) datę ostatecznego rozpatrzenia skargi.
 - 6) określenie sposobu ostatecznego rozpatrzenia skargi.
2. Wzór Rejestru Skarg stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.

§ 5

1. Rejestr Skarg jest prowadzony przez Dyrektora DCiR, który dokonuje w nim stosownych wpisów.
2. Oryginał Rejestru Skarg jest przechowywany w Dziale Organizacyjnym.

§ 6

1. Dane, o których mowa w §4. ust. 1 pkt 1-4, podlegają wpisowi do Rejestru Skarg, nie później niż w dniu otrzymania skargi.
2. Dane, o których mowa w §4. ust. 1 pkt 5-6, podlegają wpisowi do Rejestru Skarg, niezwłocznie po ostatecznym rozpatrzeniu skargi.
3. Po ostatecznym rozpatrzeniu skargi przez Spółkę, dokumenty sporządzone lub otrzymane w związku ze złożoną skargą, dołącza się do Rejestru Skarg w formie załącznika.

§ 7

W przypadku nieobecności Dyrektora DCiR, wpisy w Rejestrze Skarg dokonuje Dyrektor Działu Organizacyjnego.

§ 8

Dyrektor DCiR analizuje okoliczności związane z przedmiotem skargi i sporządza opinię dla Zarządu Spółki dotyczącą zaistniałej sytuacji i możliwości podjęcia ewentualnych działań w celu ostatecznego rozpatrzenia skargi.

§ 9

1. Rozpatrzenie skargi, z zastrzeżeniem ust. 2, następuje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 21 od dnia jej otrzymania.
2. W przypadku, gdy ze względu na szczególne okoliczności, rozpatrywanie skargi może wykroczyć poza termin wskazany w ust. 1, Dyrektor DCiR informuje o tym fakcie Klienta, podając powody przedłużenia i nowy termin, do którego skarga będzie rozpatrzona przez Spółkę.
3. Dyrektor DCiR może zwrócić się do Klienta składającego skargę w celu uzyskania dodatkowych informacji pomocnych w rozpatrzeniu skargi. W takim wypadku, termin, o którym mowa w ust 1, liczony jest od daty otrzymania dodatkowych informacji w formie pisemnej.

§ 10

Sposób ostatecznego rozpatrzenia skargi Klienta określa Zarząd Spółki na podstawie opinii Dyrektora DCiR.

§ 11

Spółka powiadamia Klienta pisemnie o sposobie rozpatrzenia skargi i podjętych w związku z tym działaniach.

Załącznik nr 1 do Procedury rozpatrywania skarg Klientów na działalność BondSpot S.A.

REJESTR SKARG KLIENTÓW NA DZIAŁALNOŚĆ BONDSPOT S.A.

Numer porządkowy skargi Lp./rok	Oznaczenie podmiotu/Klienta składającego skargę	Określenie przedmiotu skargi	Data		Określenie sposobu ostatecznego rozpatrzenia skargi	Liczba załączników w dokumentacji skargi
			Złożenia skargi	Ostatecznego rozpatrzenia skargi		