



Polityka i procedura obsługi skarg

(Complaint Handling Procedure)

Data: 3 czerwca 2020

Informacja o dokumencie

Tytuł dokumentu:	Polityka i procedura obsługi skarg	Załącznik do Uchwały Zarządu nr 31 z dnia 3 czerwca 2020
Obszar:	Zgodności	Status dokumentu:
Przygotowane przez:	Tomasz Mironczuk	
Zatwierdzone przez:	Zarząd IRF	Data zatwierdzenia: 3 czerwca 2020 r.
Sygnatura IRF:	IRFD 010v2 - 2020	
Wrażliwość dokumentu:	publiczny	

Miejsce przechowywania dokumentu

z:\WKF\DOKUMENTY IRF\IRFD 010v2-2020 POLITYKA I PROCEDURA OBSLUGI SKARG

Spis treści

Definicje.....	4
Polityka	4
Wprowadzenie	5
Procedura	5
Zasady ogólne.....	5
Rozpatrywanie skarg	6
Postanowienia końcowe.....	7
Załącznik 1	8
Załącznik 2	9

Definicje

	Administrator – Instytut Rynku Finansowego lub IRF.
	Komitet Sterujący IRF – jednostka nadzorcza zdefiniowana w Regulaminie organizacyjnym IRF, wypełniająca zadania określone w Artykule 5 BMR.
	Zespół Audytu – jednostka organizacyjna w strukturze Administratora określona w Regulaminie organizacyjnym IRF.
	Interesariusze IRF – to: (i) podmioty stosujące wskaźniki opracowywane przez IRF, (ii) dostawcy danych do w/w wskaźników (iii) organizacje branżowe, których istotne grupy członków stosują wskaźniki, (iv) podmioty infrastruktury rynku finansowego dokonujące operacji dotyczących instrumentów finansowych lub umów finansowych wykorzystujących wskaźniki finansowe, (v) regulatorzy i nadzorcy rynku finansowego.
	Rejestr skarg – rejestr prowadzony przez Administratora w formie elektronicznej.
	BMR - ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/1011 z dnia 8 czerwca 2016 r. w sprawie indeksów stosowanych jako wskaźniki referencyjne w instrumentach finansowych i umowach finansowych lub do pomiaru wyników funduszy inwestycyjnych i zmieniające dyrektywy 2008/48/WE i 2014/17/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 596/2014.

W celu umożliwienia porównania dokumentów i śledzenia zmian używane są następujące komentarze:

- Modyfikacja Wskazuje, że zapis był we wcześniejszej wersji, ale był dostosowany/zmodyfikowany.
- Nowy Nowy zapis, nie istniejący we wcześniejszej wersji dokumentu.

Polityka

Wprowadzenie

	1. Polityka i procedura obsługi skarg zapewnia kompleksowe ramy przyjmowania i zarządzania skargami, które mogą być składane przez osoby lub podmioty w związku z funkcjonowaniem IRF. Celem jest zapewnienie, aby usługi związane z opracowywaniem i publikowaniem wskaźników były świadczone na najlepszym możliwym poziomie i o najlepszej jakości.
	2. Aby dążyć do tego celu, Administrator wdraża mechanizmy służące zapewnieniu, że wszystkie skargi są rozpatrywane rzetelnie i przy zachowaniu najwyższych standardów profesjonalnych.
	3. Wdrożenie tej polityki wspiera Administratora w poprawie ogólnej jakości świadczonych usług. Odbywa się to poprzez ustanowienie i wskazanie zainteresowanym stronom bezpośredniego kanału komunikacji z Administratorem.
	4. Zakres Polityki dotyczy w szczególności skarg składanych w związku z: (i) reprezentatywnością wskaźników, (ii) sposobem przyjmowania zmian w metodologii, (iii) zmianami w procesie obliczania wskaźników, (iv) publikacją i udostępnianiem wskaźników lub dokumentów dotyczących wskaźników, (v) innymi działaniami Administratora w zakresie procesu obliczania i publikacji wskaźników.
	5. Polityka i procedura są co roku weryfikowane, aby zapewnić ich ciągłą skuteczność, uwzględniając ewolucję regulacji, przepisów i stosowanych praktyk oraz uwzględniając rekomendacje i zalecenia organów nadzoru.

Procedura

Zasady ogólne

	6. Administrator udostępnia zainteresowanym stronom możliwość składania skarg poprzez swoją stronę internetową www.irf.org.pl .
	7. Skargi są składane za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej Administratora. Wzór formularza stanowi Załącznik 1.
	8. Składane skargi powinny zawierać dane teleadresowe strony składającej skargę, aby decyzje dotyczące skargi mogły zostać przekazane zainteresowanemu, oraz (o ile będzie to konieczne) w celu możliwości uszczegółowienia przez Administratora zakresu skargi.
	9. Składane skargi są przesyłane za pomocą formularza umieszczonego na stronie internetowej IRF lub za pomocą poczty elektronicznej na adres IRF przeznaczony do korespondencji wskazany na stronie Administratora.
	10. Skargi anonimowe nie będą rozpatrywane.

Rozpatrywanie skarg

	11. Skargi są rozpatrywane przez Zespół Audytu, bez udziału osób które mogły być związane z przedmiotem skargi.
	12. Skargi będą rozpatrywane w sposób rzetelny. Osoby rozpatrujące zgłoszenia będą miały zapewnioną możliwość pracy w sposób niezależny, tak aby zapewnić obiektywne rozpatrzenie zgłoszeń.
	13. Osoby rozpatrujące skargi są zobowiązane do zachowania tajemnicy zawodowej podczas rozpatrywania skarg.
	14. Po otrzymaniu zgłoszenia, osoba rozpatrująca przekazuje - w terminie do 7 dni - stronie składającej zgłoszenie potwierdzenie otrzymania zgłoszenia i informuje o wszczęciu procedury rozpatrzenia skargi.
	15. Każde wpływające zgłoszenie otrzymuje wewnętrzny numer zgłoszenia wpisywany do Rejestru skarg.
	16. Osoba rozpatrująca skargę, w uzasadnionych przypadkach, może poprosić stronę zgłaszającą o uzupełnienie zgłoszenia.
<i>Nowy</i>	17. Rozpatrzenie skargi będzie obejmować następujące elementy: <ul style="list-style-type: none"> a. Ustalenia Zespołu Audytu: <ul style="list-style-type: none"> i. zweryfikowanie zgłoszonych faktów, ii. dokonanie przeglądu dokumentacji i danych, iii. pozyskanie wyjaśnień od interesariuszy wewnątrz IRF jak również (o ile jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia zgłoszenia) zasięgnięcie opinii ekspertów zewnętrznych. b. Propozycja rozwiązania: <ul style="list-style-type: none"> i. Zespół Audytu jest odpowiedzialny za ustalenie optymalnego sposobu działania, który zostanie podjęty w celu rozwiązania skargi, ii. Podjęte działania będą miały na celu rozwiązanie zgłoszonego problemu, a także uruchomienie czynności zaradczych wewnątrz IRF, aby zmniejszyć ryzyko wystąpienia podobnych zgłoszeń w przyszłości, iii. Propozycja rozwiązania skargi, jest przedkładana Prezesowi Zarządu w celu uzyskania akceptacji. iv. W sytuacji, gdy skarga dotyczy Członka Zarządu IRF, propozycja rozwiązania skargi przedkładana jest niezwłocznie do zatwierdzenia Komitetowi Sterującemu IRF.
	18. Po zaakceptowaniu rozwiązania skargi, Zespół Audytu przekazuje informację o zalecanych działaniach naprawczych do jednostek IRF odpowiedzialnych za podjęcie działań.

	19. Po zakończeniu procedury rozpatrzenia zgłoszenia, strona zgłaszająca jest informowana o sposobie rozwiązania skargi oraz – jeśli to jest możliwe - o podstawowych ustaleniach i podjętych czynnościach zapobiegających w przyszłości wystąpieniu podobnych zdarzeń. Informacja ta będzie przekazana za pośrednictwem poczty elektronicznej.
	20. Informacja o sposobie rozpatrzenia zgłoszenia jest przekazywana stronie zgłaszającej bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie do 30 dni.
	21. Lista czynności niezbędnych do prawidłowego wyjaśnienia zgłoszenia nie jest listą zamkniętą i zgodnie z najlepszą wiedzą i doświadczeniem osoby rozpatrującej zgłoszenie mogą być podejmowane inne czynności.
	22. Dokumentacja związana z rozpatrzeniem zgłoszenia jak również decyzja w sprawie zgłoszenia jest archiwizowana i przechowywana przez Zespół Audytu. Informacje o sposobie załatwienia zgłoszenia są zapisywane w Rejestrze skarg.

Postanowienia końcowe

	23. Zespół Audytu prowadzi Rejestr skarg, archiwizuje wszelkie dokumenty dostarczone przez stronę składającą zgłoszenie oraz wszelką korespondencję prowadzoną ze stroną składającą zgłoszenie. Wzór Rejestru skarg stanowi Załącznik 2.
	24. Zespół Audytu przedkłada raz do roku do wiadomości Zarządu IRF i Komitetu Sterującego IRF Rejestr skarg.
	25. Rejestr skarg jest również dostępny do wglądu uprawnionym organom nadzoru nad działalnością Administratora.
	26. Polityka i procedura obsługi skarg jest opublikowana na stronie internetowej IRF.

Załącznik 1

Formularz zgłoszenia skargi

Imię	
Nazwisko	
telefon kontaktowy	
adres email (do korespondencji)	

)

Opis zgłaszanej skargi
(dokładny opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez IRF)

załączniki do zgłoszenia (proszę wymienić):

1.	
2.	
3.	

Potwierdzam, że:

- 1) zapoznałem się z Polityką i procedurą obsługi skarg,
- 2) informacje zawarte w niniejszym dokumencie zostały przekazane dobrowolnie i w dobrej wierze oraz że, zgodnie z moją najlepszą wiedzą,
- 3) informacje zawarte w niniejszym dokumencie są prawdziwe.

Rozumiem i zgadzam się, że informacje zawarte w niniejszym dokumencie będą wykorzystywane w procesie rozpatrywania skarg w IRF.

Data	
Podpis	

Załącznik 2

Wzór Rejestru skarg

Rejestr skarg i reklamacji

LP	Nr wew zgłoszenia (zgodnie z rejestrem)	Data złożenia skargi/reklamacji	Tryb zgłoszenia (poprzez stronę www/pocztą)	Opis skargi/reklamacji	Ustalenia zespołu ds. zgodności	Data załatwienia skargi/reklamacji	Způsob załatwienia zgłoszenia (wraz z datą)	Podjęte działania wewnętrzne, rekomendacje, uwagi.
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								