

Warszawa, dnia 15.09.2021 r.

Zasady rozpatrywania skarg klientów na działalność BondSpot S.A.

Każda osoba fizyczna i prawna może złożyć do BondSpot S.A. (dalej „BondSpot”) skargę:

- rozumianą jako zarzut uczestnika obrotu w stosunku do BondSpot, odnoszący się w szczególności do działalności związanej z organizacją obrotu, oraz
- rozumianą jako zarzut na działalność innych podmiotów uczestniczących w obrocie na rynkach prowadzonych przez Spółkę, nieodnoszący się do działalności BondSpot związanej z organizacją obrotu,

dalej jako „Skarga”.

Skarga może zostać złożona do BondSpot:

- pisemnie – osobiście w siedzibie BondSpot lub przesyłką pocztową lub kurierską na adres „BondSpot S.A., ul. Książęca 4, 00-498 Warszawa”,
- mailowo na adres: skargi@bondspot.pl

W Skardze należy podać:

- dane składającego skargę (imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres e-mail),
- podmiot, którego dotyczy skarga (BondSpot/ spółka notowana na rynkach prowadzonych przez BondSpot/inny podmiot uczestniczący w obrocie),
- szczegółowy opis zdarzenia (szczegółowo opisane nieprawidłowe działanie ze strony BondSpot lub podmiotów uczestniczących w obrocie ze wskazaniem, w miarę możliwości, osób, czasu, miejsca i okoliczności wraz z informacją o osobach, które posiadają lub mogą posiadać informację na temat danego zdarzenia, wskazanie regulacji, które zdaniem skarżącego zostały naruszone),
- opcjonalnie dokumenty wskazujące na nieprawidłowe działanie ze strony BondSpot lub podmiotów uczestniczących w obrocie.

Jeżeli Skarga nie będzie zawierać danych wymienionych powyżej, co do zasady nie będzie rozpatrywana przez BondSpot.

Na anonimy, Skargi pochodzące z niespersonalizowanych adresów mailowych, zawierające groźby, obraźliwe sformułowania czy próby zastraszenia co do zasady nie będą udzielane odpowiedzi przez BondSpot.

W JAKI SPOSÓB BONDSPOOT ROZPATRUJE SKARGI?

Rozpatrzenie Skargi następuje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej wpłynięcia do BondSpot. Jeśli poruszona w Skardze sprawa jest szczególnie złożona lub jeśli BondSpot musi zwrócić się do Skarżącego lub innych stron o przedstawienie dodatkowych informacji, Skarga może zostać rozpatrzona po okresie dłuższym niż 30 dni.

Odpowiedź na Skargę przekazywana jest w takim samym trybie, w jakim Skarga została dostarczona, o ile nadawca nie wskaże inaczej.

BondSpot dokłada wszelkich starań, aby Skargi rozpatrywane były starannie, rzetelnie, terminowo i zgodnie z najlepszą wiedzą jej pracowników.

Administratorem danych osobowych pozyskiwanych w ramach rozpatrywania Skarg jest BondSpot S.A., ul. Książęca 4, 00-498 Warszawa, tel. 22 537 74 00, bondspot@bondspot.pl

Kontakt do Inspektora Ochrony Danych Osobowych: daneosobowe@bondspot.pl

Dane będą przetwarzane w celach prowadzenia zestawienia Skarg, udzielania na nie odpowiedzi i dochodzenia ewentualnych roszczeń, 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/WE (Rozporządzenie o ochronie danych osobowych).

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 BondSpot odpowiednio – na podstawie art. 16 ust. 3 ustawy o obrocie).

Dane będą przechowywane w rejestrze Skarg przez okres 5 lat licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym wpłynęła Skarga.

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