

Tytuł:	Procedura rozpatrywania skarg
Nr dokum entu	1.0
Wersja	1.0
Data wydania	11.03.2025
Właściciel dokume ntu	Compliance Officer
Zakres stosowania	WEB3 Technology B.V. (RGLTD)

SPIS TREŚCI

1. Wprowadzenie
2. Cel i zasady
3. Role i obowiązki
4. Sposoby składania skarg
5. Procedura składania skarg
6. Język, w którym można składać skargi
7. Potwierdzenie odbioru
8. Wstępna ocena skargi spełniającej kryteria dopuszczalności
9. Ocena skargi
10. Ujednolicenie odpowiedzi
11. Terminowość odpowiedzi
12. Przejrzystość komunikacji
13. Dalsze działania i środki zaradcze
14. Monitorowanie skarg
15. Publikacja
16. Kontrola dokumentów: zatwierdzanie, przegląd i odstępstwa
17. Historia wersji
18. ZAŁĄCZNIK 1 – SZABLON SKARGI
19. ZAŁĄCZNIK 2 – SZABLON RAPORTU KWARTALNEGO

1. Wprowadzenie

Niniejsza Procedura rozpatrywania skarg określa sposób postępowania działu obsługi klienta oraz działu prawnego przy rozpatrywaniu skarg zgłaszanych przez klientów korzystających z usług w zakresie kryptoaktywów świadczonych przez WEB3 Technology B.V. (zwaną dalej „**RGLTD**” lub „Spółką”).

2. Cel i zasady

Niniejsza procedura rozpatrywania skarg („**Procedura**”) opiera się na:

- (i) art. 71 rozporządzenia (UE) 2023/1114 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 31 maja 2023 r. w sprawie rynków kryptoaktywów oraz zmieniającego rozporządzenia (UE) nr 1093/2010 i (UE) nr 1095/2010 (zwanego dalej „**rozporządzeniem MiCA**”); oraz
- (ii) regulacyjnych standardów technicznych („RTS”) Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych („ESMA”) dotyczących wymogów, wzorów i procedur rozpatrywania skarg.

Zgodnie z celem art. 71 rozporządzenia MiCA niniejsza procedura ma na celu ochronę klientów poprzez zapewnienie, że klienci Spółki są informowani o możliwości złożenia skargi oraz o sposobie jej złożenia, a także że Spółka rozpatruje skargi otrzymane od klientów w sposób szybki, sprawiedliwy i spójny.

Na potrzeby niniejszej procedury skarga oznacza oświadczenie o niezadowoleniu skierowane do Spółki przez jednego z jej klientów, dotyczące świadczenia jednej lub więcej usług w zakresie kryptoaktywów świadczonych przez Spółkę. Wszyscy klienci, którym Spółka świadczy usługi w zakresie kryptoaktywów, są uprawnieni do złożenia skargi.

Spółka udostępnia klientom wzór skargi zgodnie z Załącznikiem 1 oraz prowadzi rejestr wszystkich otrzymanych skarg i wszelkich działań podjętych w odpowiedzi na nie. Spółka nie uznaje skargi za niedopuszczalną wyłącznie na tej podstawie, że klient skorzystał z własnego wzoru skargi zamiast innych metod udostępnionych mu przez Spółkę jako alternatywy.

Klienci mają możliwość bezpłatnego składania skarg do Spółki. Rozpatrywanie skarg przez Spółkę jest bezpłatne dla skarżącego, co gwarantuje, że na klientów nie nakłada się żadnych barier finansowych.

Spółka zapewni, aby niniejsza procedura była regularnie aktualizowana, szczegółowa i odpowiednio przekazywana wszystkim odpowiednim pracownikom działu obsługi klienta oraz działu prawnego. Informowanie o niniejszej procedurze odbywa się za pośrednictwem wewnętrznych kanałów komunikacyjnych Spółki. Spółka zapewni również, aby pracownicy tych działów przechodzili odpowiednie i regularne szkolenia w celu zapewnienia dogłębnego zrozumienia procedur rozpatrywania skarg oraz ich przestrzegania.

3. Role i obowiązki

W niniejszej sekcji określono role i obowiązki odpowiednich stron w kontekście niniejszej procedury.

Rola:	Obowiązek:
Chief Risk & Compliance Officer (CRCO)	- Ogólna odpowiedzialność za proces rozpatrywania skarg.

Obsługa klienta	- Potwierdzenie otrzymania skargi oraz sprawdzenie, czy zgłoszenie spełnia wszystkie wymogi formalne niezbędne do jej dopuszczenia do rozpatrzenia, a w razie potrzeby poinformowanie skarżącego o wszelkich brakach lub działaniach naprawczych niezbędnych do uznania skargi za dopuszczalną. - Ocena kompletności i jasności skargi oraz ewentualny kontakt ze skarżącym w celu uzyskania dodatkowych danych lub wyjaśnień niezbędnych do pełnego zrozumienia charakteru skargi, aby właściwie ją rozpatrzyć. - Ocena skargi, w tym przygotowanie odpowiedzi na skargę oraz wydanie ostatecznej decyzji w sprawie zasadności skargi. - Prowadzenie zbioru standardowych odpowiedzi na często zgłaszane skargi. - Systematyczne monitorowanie procesu rozpatrywania skarg. - Prowadzenie kompleksowego rejestru wszystkich złożonych skarg i odwołań. - Przedkładanie zarządowi sprawozdań dotyczących skuteczności rozpatrywania skarg oraz wszystkich działań podjętych w odpowiedzi na skargi.
Dział prawny	- Rozpatrywanie skarg, których ocena przekracza kompetencje Działu Obsługi Klienta, oraz przygotowywanie odpowiedzi w pełni zgodnych zarówno z obowiązującymi normami prawnymi, jak i polityką Spółki. - W zależności od charakteru i stopnia złożoności skargi – określenie konkretnego sposobu postępowania w celu jej rozwiązania. - Rozpatrywanie odwołań od skarg. - W stosownych przypadkach przegląd i, jeśli to konieczne, aktualizacja niniejszej procedury przed corocznym przeglądem.
Compliance Officer	- Coroczny przegląd, opinia i zarządzanie przeglądem procedury. - Publikowanie i aktualizowanie opisu procedur rozpatrywania skarg na stronie internetowej.
Zarząd	- Zatwierdzanie procedur i przeglądów rocznych.

Kadry i zasoby.

Chociaż w poprzedniej tabeli uwzględniono role i obowiązki stron zaangażowanych w proces rozpatrywania skarg, należy zauważyć, że Spółka zleci usługi obsługi klienta podmiotom zewnętrznym zgodnie z umową o outsourcing oraz umową poziomie świadczenia usług (Service Level Agreement - SLA), aby zapewnić odpowiednią obsadę kadrową (HR) do rozpatrywania skarg. Ponadto należy zauważyć, że w początkowej fazie działalności (do czasu zatrudnienia/udostępnienia osoby posługującej się językiem niderlandzkim w RGLTD) CRCO będzie aktywnie angażować się w rozpatrywanie skarg, aby zapewnić sprawny i skuteczny przebieg procesu w przypadku konieczności posługiwania się językiem niderlandzkim.

W umowie o poziomie świadczenia usług zespół obsługi klienta jest zobowiązany do rozpatrywania skarg zgodnie z wymaganiami dotyczącymi jakości obsługi i terminami określonymi w procedurze rozpatrywania skarg.

Zasoby techniczne i narzędzia

Spółka zapewni wsparcie procesu rozpatrywania skarg za pomocą następujących zasobów technicznych:

- Aplikacja e-mailowa (do składania i komunikacji w sprawie skarg)
- Aplikacja internetowa (do składania skarg)
- Oprogramowanie dla użytkowników końcowych (Excel) (do rejestracji i monitorowania skarg)

4. Sposoby składania skarg

Skargi można składać drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej Spółki lub na wyznaczony adres e-mail. Na stronie internetowej Spółki utworzono specjalne podstrony umożliwiające składanie skarg za pośrednictwem aplikacji internetowej. Wszystkie skargi przesyłane pocztą elektroniczną należy kierować do działu obsługi klienta na oficjalny adres e-mail: support@rgltd.com .

Ponadto skargi można również składać w formie pisemnej (papierowej), wysyłając je pocztą tradycyjną na adres siedziby Spółki: Prins Hendrikkade 21 E, 1012 TL Amsterdam.

5. Proces składania skarg

Skargi można składać, korzystając z wzoru załączonego jako załącznik 1 do niniejszej procedury. Wzory w pełni wypełnione przez klientów w jednym z akceptowanych języków są uznawane za dopuszczalne skargi i będą rozpatrywane zgodnie z niniejszą procedurą.

Skargi złożone bez użycia lub bez pełnego wypełnienia wzoru załączonego jako załącznik 1 do niniejszej procedury będą uznane za dopuszczalne, pod warunkiem że zawierają co najmniej następujące informacje:

- i. Pełne imię i nazwisko osoby składającej skargę;
- ii. adres e-mail osoby składającej skargę;
- iii. adres portfela (jeśli dotyczy);
- iv. szczegółowy opis skargi;
- v. Konkretnie żądanie składającego skargę;
- vi. Wszelkie istotne dokumenty uzupełniające lub dowody niezbędne do właściwego rozpatrzenia skargi, które mogą nie być łatwo dostępne dla Spółki:
 - Potwierdzenie płatności (w formacie PDF), jeśli skarga dotyczy transakcji finansowej;
 - Hash transakcji, jeśli skarga dotyczy wpłaty lub wypłaty kryptoaktywów.

6. Język skarg

Skargi można składać w dowolnym języku, w którym Spółka promuje swoje usługi lub komunikuje się z klientami, lub w jednym z oficjalnych języków państw członkowskich UE, do których Spółka paszportowała swoje zezwolenie CASP (każdy z nich zwany jest „akceptowanym językiem”).

Preferowane są języki: niderlandzki, angielski lub polski.

7. Potwierdzenie odbioru

Po otrzymaniu skargi Dział Obsługi Klienta niezwłocznie, a w każdym razie w ciągu 7 dni, wystosuje do skarżącego formalne potwierdzenie odbioru, potwierdzające, czy zgłoszenie spełnia wszystkie wymogi formalne niezbędne do jego dopuszczenia do rozpatrzenia, a w stosownych przypadkach informujące skarżącego o wszelkich brakach lub działaniach naprawczych niezbędnych do uznania skargi za dopuszczalną.

Takie potwierdzenie otrzymania skargi powinno zawierać następujące informacje: (a) tożsamość i dane kontaktowe, w tym adres e-mail osoby lub działu, do którego skarżący mogą kierować wszelkie pytania związane ze swoją skargą;

(b) datę otrzymania skargi;

(c) potwierdzenie, że skarga jest dopuszczalna, a jeśli nie jest dopuszczalna – jasne wyjaśnienie, dlaczego nie jest dopuszczalna;

(d) odniesienie do terminów mających zastosowanie do rozpatrywania skarg, określonych w niniejszej procedurze; oraz

(e) w przypadku złożenia skargi drogą elektroniczną – kopię skargi złożonej przez skarżącego.

8. Wstępna ocena skargi dopuszczalnej

Po otrzymaniu skargi dopuszczalnej dział obsługi klienta zajmujący się daną skargą ocenia jej kompletność i jasność.

W przypadku gdy dział obsługi klienta stwierdzi, że przekazane wstępnie informacje są niejasne lub niekompletne, uniemożliwiając prawidłowe rozpatrzenie skargi, niezwłocznie skontaktuje się ze skarżącym w celu uzyskania dodatkowych danych lub wyjaśnień niezbędnych do pełnego zrozumienia charakteru skargi, co pozwoli na jej prawidłowe rozpatrzenie.

Dział obsługi klienta zwróci się do skarżącego z prośbą o dostarczenie takich dodatkowych informacji w ciągu 15 dni od daty wystosowania prośby. Jeśli Spółka nie otrzyma odpowiedzi od skarżącego w ciągu 15 dni, dział obsługi klienta wyśle skarżącemu przypomnienie z prośbą o dodatkowe informacje i wyznaczy mu kolejne 7 dni na ich dostarczenie. Jeśli składający skargę nie dostarczy dodatkowych informacji w wyznaczonych terminach i nie poda również uzasadnionego powodu wraz z informacją, kiedy będzie w stanie dostarczyć takie dodatkowe informacje, Dział Obsługi Klienta odrzuci skargę i poinformuje o tym składającego skargę.

W związku z powyższym Dział Obsługi Klienta nie będzie żądał informacji, które już znajdują się w posiadaniu Spółki lub które powinny znajdować się w jej posiadaniu.

9. Rozpatrzenie skargi

Jeśli Dział Obsługi Klienta uzna, że skarga zawiera informacje niezbędne do podjęcia decyzji w sprawie skargi, Spółka rozpocznie proces jej rozpatrywania.

W swojej ocenie Dział Obsługi Klienta odnosi się do wszystkich kwestii poruszonych w skardze i podaje uzasadnienie wyniku oceny skargi. Decyzja ta musi być spójna z wcześniejszymi decyzjami podjętymi przez Spółkę w odniesieniu do podobnych skarg, chyba że Spółka jest w stanie uzasadnić, dlaczego wyciągnięto inny wniosek.

Po przeprowadzeniu dokładnej oceny okoliczności faktycznych i prawnych

związanych ze skargą, Dział Obsługi Klienta wydaje ostateczną decyzję w sprawie zasadności skargi.

W przypadku decyzji negatywnej odpowiedź musi zawierać szczegółowe uzasadnienie decyzji, a także informacje na temat dostępnych środków prawnych, w tym prawa do odwołania się od decyzji. Umożliwia to składającemu skargę podjęcie dalszych działań, jeśli nie zgadza się z ustaleniami Spółki.

10. Standaryzacja odpowiedzi

W celu zwiększenia wydajności i spójności Dział Obsługi Klienta powinien prowadzić zbiór standardowych odpowiedzi na najczęściej zgłaszane skargi. Jeśli skarga wykracza poza zakres standardowych procedur lub nie można jej rozpatrzyć przy użyciu istniejącego szablonu, sprawa powinna zostać przekazana do Działu Prawnego w celu dalszej analizy. W takich przypadkach Dział Prawny zapewni, że odpowiedź jest w pełni zgodna zarówno z obowiązującymi normami prawnymi, jak i polityką Spółki.

11. Terminowa odpowiedź

Dział obsługi klienta udzieli merytorycznej odpowiedzi na skargę w ciągu [30] dni od jej przyjęcia. Odpowiedzi będą wysyłane w tym samym formacie (elektronicznym lub pocztowym) i języku, w jakim otrzymano skargę, pod warunkiem że język, w którym skarżący złożył skargę, jest językiem akceptowanym. W wyjątkowych okolicznościach, gdy termin udzielenia odpowiedzi prawdopodobnie przekroczy określony czas, Spółka poinformuje skarżącego o przyczynach opóźnienia i wskaże nową przewidywaną datę udzielenia odpowiedzi, która nie może przekroczyć [60] dni od pierwotnego przyjęcia skargi.

12. Przejrzystość komunikacji

Decyzja działu obsługi klienta zostanie przekazana skarżącemu w sposób jasny, precyzyjny i łatwo zrozumiały.

13. Dalsze działania i środki zaradcze

W przypadku pozytywnej decyzji Spółka podejmie niezbędne kroki w celu terminowego i skutecznego wypełnienia swoich zobowiązań wobec osoby składającej skargę.

Rozpatrzenie skargi może wiązać się z szeregiem działań, w tym między innymi zwrotem kosztów, rabatem, odszkodowaniem lub innymi działaniami uznanymi za niezbędne do spełnienia żądań osoby składającej skargę.

Konkretny sposób postępowania w celu rozpatrzenia skargi ustala osoba odpowiedzialna za dział obsługi klienta lub dział prawny, w zależności od charakteru i złożoności skargi.

Składający skargę mogą odwołać się od decyzji, które uznają za niezadowolające. W odwołaniu składający skargę ma obowiązek przedstawić podstawy uzasadniające ponowne rozpatrzenie pierwotnej decyzji. Etapy i procedura odwoławcza zostaną jasno określone w piśmie zawierającym pierwotną decyzję.

Odwołania są rozpatrywane przez Dział Prawny Spółki, który dokładnie ocenia sprawę w oparciu o wszystkie istotne fakty i dokumenty. Spółka udziela odpowiedzi na odwołanie w ciągu 14 dni od jego otrzymania, stosując te same standardy, co podczas pierwotnego rozpatrywania skargi.

14. Monitorowanie skarg

Dział obsługi klienta będzie systematycznie monitorował proces rozpatrywania skarg w celu identyfikacji powtarzających się problemów i zapewnienia ciągłego doskonalenia swoich usług.

Spółka będzie regularnie analizować podstawowe przyczyny skarg i wdrażać niezbędne działania naprawcze w celu poprawy jakości obsługi.

Dział obsługi klienta będzie na bieżąco analizował następujące elementy:

- Średni czas rozpatrywania skarg w danym okresie objętym przeglądem na każdym etapie procedury rozpatrywania skarg, w tym czas potwierdzenia, analizy i udzielenia odpowiedzi;
- Liczbę skarg otrzymanych w danym okresie objętym przeglądem oraz, dla każdego etapu procedury rozpatrywania skarg, liczbę skarg, w przypadku których Spółka nie dotrzymała maksymalnych terminów określonych w procedurze rozpatrywania skarg;
- kategorie problemów, których dotyczą skargi;
- Wyniki postępowań wyjaśniających.

Dział obsługi klienta prowadzi wyczerpujący rejestr wszystkich złożonych skarg i odwołań. Rejestr ten musi zawierać co najmniej następujące informacje:

(a) datę otrzymania skargi, (b) tożsamość skarżącego, (c) przedmiot skargi, (d) link do złożonej skargi, (e) datę udzielenia odpowiedzi, (f) tożsamość osoby udzielającej odpowiedzi, (g) datę otrzymania odwołania (jeśli dotyczy), (h) link do złożonego odwołania (jeśli dotyczy),

(i) datę udzielenia odpowiedzi na odwołanie (jeśli dotyczy) oraz (j) tożsamość osoby udzielającej odpowiedzi na odwołanie (jeśli dotyczy).

Spółka będzie przechowywać dokumentację dotyczącą wszystkich otrzymanych skarg, wyników ich rozpatrzenia oraz wszelkich działań podjętych w odpowiedzi na skargi przez okres 5 lat.

Pracownicy działu obsługi klienta muszą sporządzać raporty dotyczące procesu rozpatrywania skarg w celu analizy statystyk, identyfikacji trendów oraz poprawy jakości obsługi klienta.

Na podstawie tych raportów Dział Obsługi Klienta musi przedkładać zarządowi sprawozdania dotyczące skuteczności rozpatrywania skarg oraz wszystkich działań podjętych w odpowiedzi na skargi. Raporty te powinny zawierać zalecenia dotyczące poprawy jakości obsługi oraz rozwiązywania problemów systemowych.

15. Publikacja

Compliance Officer będzie odpowiedzialny za opublikowanie i aktualizowanie opisu procedur rozpatrywania skarg na stronie internetowej Spółki, a także za opublikowanie szablonu załączonego jako Załącznik 1 do niniejszej procedury, oraz zapewnienie, że zarówno opis, jak i szablony są łatwo dostępne na każdym urządzeniu cyfrowym, z którego klienci mogą korzystać w celu uzyskania dostępu do usług w zakresie kryptoaktywów.

Opis procedury rozpatrywania skarg oraz szablony zostaną opublikowane na stronie internetowej Spółki we wszystkich akceptowanych językach.

Kontrola dokumentów: zatwierdzanie, przegląd i odstępstwa

Niniejsza procedura została zatwierdzona przez Zarząd i podlega corocznemu przeglądowi przez Compliance Officer. Odstępstwa od niniejszej procedury są dozwolone wyłącznie po uzyskaniu uprzedniej zgody Zarządu.

W przypadku istotnych zmian w organizacji lub istotnych zmian prawnych Dział Prawny dokonuje przeglądu i, w razie potrzeby, aktualizuje niniejszą procedurę przed corocznym przeglądem.

Zmiany w niniejszej procedurze podlegają zatwierdzeniu przez Zarząd Spółki.

16. Historia wersji

Wersja:	Data zmiany:	Osoba wprowadzająca zmiany:	Podsumowanie zmian:
0.1	16.10.2024	Compliance Officer	Dokument bazowy – wniosek o licencję AFM
1.0	11.03.2025	Compliance Officer	Zmieniono i zatwierdzono w odpowiedzi na prośbę AFM o udzielenie informacji

17. ZAŁĄCZNIK 1 – WZÓR SKARGI

1.a. Dane osobowe skarżącego

NAZWISKO/NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	IMIĘ	NUMER REJESTRACYJNY lub NUMER IDENTYFIKACYJNY	LEI (JEŚLI DOSTĘPNY)	NUMER REFERENCYJNY KLIENTA (JEŚLI JEST DOSTĘPNY)

ADRES: ULICA, NUMER, PIĘTRO (w przypadku siedziby spółki)	KOD POCZTOWY	MIASTO	KRAJ

TELEFON		E-MAIL	
---------	--	--------	--

1.b Dane kontaktowe (jeśli różnią się od danych podanych w punkcie 1.a)

NAZWISKO/NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	IMIĘ

ADRES: ULICA, NUMER, PIĘTRO (w przypadku siedziby spółki)	KOD POCZTOWY	MIASTO	KRAJ
--	--------------	--------	------

NUMER TELEFONU		E-MAIL	

2.a Dane osobowe przedstawiciela prawnego (jeśli dotyczy) (pełnomocnictwo lub inny oficjalny dokument potwierdzający wyznaczenie przedstawiciela)

NAZWISKO	IMIĘ NAZWA/NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	NUMER REJESTRACYJNY I NUMER LEI (JEŚLI JEST DOSTĘPNY)

ADRES:	KOD POCZTOWY	MIASTO	KRAJ
ULICA, NUMER, PIĘTRO			

(dla siedziby spółki)			

TELEFON		E-MAIL	
---------	--	--------	--

2.b Dane kontaktowe (jeśli różnią się od podanych w pkt 2.a)

NAZWISKO/NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	IMIĘ

ADRES: ULICA, NUMER, PIĘTRO (w przypadku spółki – siedziba)	KOD POCZTOWY	MIASTO	KRAJ

--	--	--	--

TELEFON		E-MAIL	
---------	--	--------	--

3. Informacje dotyczące skargi

3.a Pełne dane identyfikacyjne usługi związanej z kryptoaktywami lub umowy, której dotyczy skarga (tj. nazwa dostawcy usług związanych z kryptaktywami, numer referencyjny usługi związanej z kryptoaktywami lub inne dane identyfikacyjne odpowiednich transakcji...)

--

3.b Opis przedmiotu skargi

--

Prosimy o dostarczenie dokumentacji potwierdzającej wymienione fakty.

3.c Data (daty) zdarzeń, które doprowadziły do złożenia skargi

--

3.d Opis poniesionej szkody, straty lub negatywne konsekwencje (w stosownych przypadkach)

--

3.e Inne uwagi lub istotne informacje (jeśli dotyczy)

--

PODPIS

SKARŻĄCY/PRZEDSTAWICIEL PRAWNY

Przedłożona dokumentacja (proszę zaznaczyć odpowiednie pole):

<i>Pełnomocnictwo lub inny odpowiedni dokument</i>	
<i>Kopia dokumentów umownych dotyczących usługi lub transakcji, której dotyczy skarga</i>	
<i>Inne dokumenty na poparcie skargi:</i>	

18. ZAŁĄCZNIK 2 – SZABLON RAPORTU KWARTALNEGO

Średni czas rozpatrywania, w danym okresie, dla każdego etapu procedury rozpatrywania skarg, w tym potwierdzenie otrzymania, dochodzenie, czas udzielenia odpowiedzi.

	<u>Etap I</u> <u>Pierwsza</u> <u>odpowiedź</u> <u>(potwierdzenie</u> <u>otrzymania)</u>	<u>Etap II</u> Ocena skargi (postępowanie wyjaśniające)	<u>Etap III</u> Odpowiedź	<u>Etap IV</u> Odwola nie
Średni czas rozpatrywania				
Uwagi				

Liczba skarg otrzymanych w danym okresie objętym analizą.

Liczba skarg	Uwagi

Liczba skarg, w przypadku których nie dotrzymano terminów	Uwagi

Liczba skarg otrzymanych w danym okresie objętym analizą dla każdego etapu procedury rozpatrywania skarg, liczba skarg, w przypadku których dostawca usług w zakresie z kryptoaktywów nie dotrzymał maksymalnych terminów określonych w swojej procedurze rozpatrywania skarg.

	<u>Etap I</u> <u>Pierwsza</u> <u>odpowiedź</u> <u>(potwierdzenie</u> <u>otrzymania)</u>	<u>Etap II</u> Ocena skargi (postępowani e wyjaśniające)	<u>Etap III</u> Odpowiedź	<u>Etap IV</u> Odwola nie
Liczba skarg				
Uwagi				

Kategorie tematów, których dotyczą skargi.

Tematyka skarg	Uwagi

Wyniki dochodzeń w formie opisowej. Wnioski wyciągnięte na podstawie sporządzonego raportu. Analiza i przedstawienie wniosków opartych na niniejszym raporcie w porównaniu z poprzednim raportem. Opis

tego, co uległo poprawie w bieżącym kwartale w porównaniu z poprzednimi kwartałami. Opis tego, co należy poprawić w następnym kwartale. Podsumowanie, w tym opis efektywności rozpatrywania skarg oraz środków podjętych w celu udzielenia odpowiedzi na wszystkie skargi.

--