



PGA Advisory Sp. z o.o.

Warszawa, 26.10.2023

## Proces postępowania ze skargami

W przypadku otrzymania przez PGA skargi bądź zażalenia w formie pisemnej i przesłanej na adres korespondencyjny PGA przygotowanej przez klienta lub osobę trzecią, Zarząd PGA jest zobowiązany do zastosowania się do poniższych kroków:

- Zarząd PGA jest zobowiązany powierzyć wyjaśnienie danej sprawy osobie ze swego grona, która nie jest bezpośrednio zaangażowana w zlecenie, którego dotyczy skarga lub zażalenie;
- Zarząd PGA będzie w pełni odpowiedzialny za decyzję Członka Zarządu PGA podejmującego decyzję ws. skargi bądź zażalenia;
- Wskazany członek Zarządu PGA zobowiązany jest do przygotowania odpowiedzi na skargę bądź zażalenia w terminie 30 dni od jej wpłynięcia, niemniej odpowiedź na skargę lub zażalenie przekazane będzie jej autorowi możliwe szybko po terminie odpowiedniego zbadania sprawy;
- W toku przygotowania odpowiedzi na skargę bądź zażalenie, Zarząd PGA, oddelegowany członek Zarządu jest zobowiązany do stosowania się do regulacji i standardów odnoszących się do PGA i czynności podejmowanych przez PGA;
- W przypadku gdy wyjaśnianie skargi lub zażalenia ujawni słabości działania zasad i procedur kontroli jakości PGA lub nieprzestrzeganie zasad systemu kontroli jakości PGA przez jednego lub więcej pracowników, Zarząd PGA podejmie odpowiednie czynności, obejmujące jedno lub więcej działań wymienionych poniżej:
  - podjęcie odpowiednich działań naprawczych w związku z określonym zleceniem lub członkiem personelu,
  - zmiany zasad i procedur kontroli jakości oraz o
  - podjęcie działań dyscyplinarnych.
- Zarząd PGA gwarantuje pełną poufność dot. procesu rozpatrywania skargi lub zażalenia;
- Na wypadek pojawienia się w PGA zapytania dot. procesu złożenia skargi lub zażalenia, Zarząd PGA przygotowuje stosowną odpowiedź i przekazuje ją pytającemu;
- Zarząd PGA zobowiązuje się poinformować skarżącego o przyjęciu skargi;
- Wpływ odwołania, a następnie decyzja wydana przez partnera wraz z komentarzem i datą jest zapisywana w rejestrze odwołań i skarg.
- Komitet ds. Bezstronności przedstawia swoje stanowisko dot. wniesionej skargi. Stanowisko jest zapisywane w rejestrze skarg i odwołań.

PGA Advisory Sp. z o.o.

z siedzibą w Warszawie (00-764), ul. Jana III Sobieskiego 104, lok. 44

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

KRS 0000743799, REGON 380958852, NIP 5213836535



PGA Advisory Sp. z o.o.

## Postępowanie z odwołaniami

W przypadku otrzymania przez PGA odwołania (zwrócenie o ponowne rozpatrzenie sprawy i zmianę lub uchylene przedstawionego wyniku przeprowadzonej weryfikacji) w formie pisemnej i przesłanego na adres korespondencyjny PGA przygotowanej przez klienta, Zarząd PGA jest zobowiązany do zastosowania się do poniższych kroków:

- Zarząd PGA jest zobowiązany powierzyć wyjaśnienie danej sprawy osobie ze swego grona, która nie jest bezpośrednio zaangażowana w zlecenie, którego dotyczy odwołanie;
- Zarząd PGA będzie w pełni odpowiedzialny za decyzję Członka Zarządu PGA podejmującego decyzję ws. odwołania;
- Wskazany członek Zarządu PGA zobowiązany jest do przygotowania odpowiedzi na odwołania w terminie 30 dni od jej wpłynięcia, niemniej odpowiedź na odwołanie przekazane będzie jej autorowi możliwe szybko po terminie odpowiedniego zbadania sprawy;
- W toku przygotowania odpowiedzi na odwołanie, Zarząd PGA jest zobowiązany do stosowania się do regulacji i standardów odnoszących się do PGA i czynności podejmowanych przez PGA;
- W przypadku gdy wyjaśnianie odwołania poświadczy jego zasadność, Zarząd PGA podejmie odpowiednie czynności, polegającą na modyfikacji decyzji weryfikacyjnej;
- Zarząd PGA gwarantuje pełną poufność dot. procesu rozpatrywania odwołania. Dodatkowo przed podjęciem decyzji upewnia się, że decyzja w żaden sposób nie będzie skutkowałą dyskryminacją autora odwołania;
- Zarząd PGA zobowiązuje się poinformować wnoszącego odwołanie o przyjęciu odwołania;
- Na wypadek pojawienia się w PGA zapytania dot. procesu złożenia odwołania, Zarząd PGA jest zobowiązany do przedstawienia powyższego opisu procesu składania odwołania w PGA. Wpływ odwołania, następnie decyzja wydana przez partnera wraz z komentarzem i datą jest zapisywana w rejestrze odwołań i skarg.
- Komitet ds. Bezstronności przedstawia swoje stanowisko dot. wniesionego odwołania. Stanowisko jest zapisywane w rejestrze skarg i odwołań.

PGA Advisory Sp. z o.o.

z siedzibą w Warszawie (00-764), ul. Jana III Sobieskiego 104, lok. 44

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

KRS 0000743799, REGON 380958852, NIP 5213836535



PGA Advisory Sp. z o.o.

Warsaw, 26.10.2023

## Process for handling complaints and appeals

In the event that PGA receives a complaint or complaint in writing and sent to PGA's mailing address prepared by the client or a third party, PGA Management is required to follow the steps below:

- The PGA Management Board is required to entrust the clarification of the matter to a person from its ranks who is not directly involved in the assignment to which the complaint or grievance relates;
- The PGA Management Board will be fully responsible for the decision of the PGA Board Member making the decision on the complaint or grievance;
- The designated PGA Board Member shall prepare an answer to the complaint or grievance within 30 days of its receipt; however, the answer to the complaint or grievance will be provided to its author as soon as possible after the deadline for appropriate investigation of the matter;
- In the course of preparing a response to a complaint or grievance, the PGA Management Board, a delegated member of the Management Board is required to comply with the regulations and standards pertaining to the PGA and actions taken by the PGA;
- In the event that the investigation of a complaint or grievance reveals weaknesses in the operation of PGA quality control policies and procedures, or non-compliance with the PGA quality control system by one or more employees, the PGA Management Board will take appropriate action, including one or more of the actions listed below:
  - taking appropriate corrective action in connection with a specific assignment or staff member,
  - changes to quality control policies and procedures, and
  - taking disciplinary action.
- PGA management guarantees full confidentiality regarding the complaint or grievance process;
- In the event that the PGA receives an inquiry regarding the complaint or grievance process, the PGA Board prepares an appropriate response and forwards it to the inquirer;
- The PGA Management Board undertakes to inform the complainant of the acceptance of the complaint;
- The receipt of the appeal and then the decision issued by the partner, along with a comment and date, is recorded in the register of appeals and complaints.
- The Impartiality Committee presents its opinion on the complaint lodged. The opinion is registered in the register of complaints and appeals.

PGA Advisory Sp. z o.o.

z siedzibą w Warszawie (00-764), ul. Jana III Sobieskiego 104, lok. 44

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

KRS 0000743799, REGON 380958852, NIP 5213836535



PGA Advisory Sp. z o.o.

---

## Handling of appeals

In the event that the PGA receives an appeal (requesting reconsideration and modification or revocation of the presented result of the verification carried out) in writing and sent to the PGA mailing address prepared by the client, the PGA Management is required to comply with the following steps:

- The PGA Management Board is obliged to entrust the clarification of the case to a person from its ranks who is not directly involved in the assignment that is the subject of the appeal;
- The PGA Management Board will be fully responsible for the decision of the PGA Management Board member making the appeal decision;
- The designated PGA Board Member is required to prepare a response to the appeal within 30 days of its receipt, however, the response to the appeal will be forwarded to its author as soon as possible after the deadline for adequate investigation of the case;
- In the course of preparing a response to an appeal, the PGA Management Board is required to comply with regulations and standards relating to the PGA and actions taken by the PGA;
- In the event that the clarification of the appeal certifies its validity, the PGA Management Board will take appropriate action, consisting of modifying the review decision;
- The PGA Management Board guarantees full confidentiality regarding the appeal process. In addition, before making a decision, it makes sure that the decision will not in any way result in discrimination against the author of the appeal;
- The PGA Management Board undertakes to inform the appellant of the acceptance of the appeal;
- In the event of an inquiry to the PGA regarding the appeal process, the PGA Management is obliged to provide the above description of the appeal process to the PGA. The receipt of the appeal, then the decision issued by the partner, along with a comment and date, is recorded in the register of appeals and complaints;
- The Impartiality Committee reports its opinion on the appeal lodged. The opinion is registered in the register of complaints and appeals.

PGA Advisory Sp. z o.o.

z siedzibą w Warszawie (00-764), ul. Jana III Sobieskiego 104, lok. 44

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

KRS 0000743799, REGON 380958852, NIP 5213836535