

FORMULARZ reklamacji*

stempel nagłówkowy placówki Banku

Numer rachunku: _____

Dane posiadacza rachunku:

imiona _____ nazwisko

PESEL _____

1. Reklamacja transakcji na rachunku

Data reklamowanej transakcji: _____ Kwota reklamowanej transakcji złotych

Kanał dostępu, poprzez który realizowano operację**:

WWW PLACÓWKA BANKU

rodzaj operacji (np. przelew, lokata, zlecenie stałe)

Zakres reklamacji (prosimy o zaznaczenie tylko jednego z poniższych punktów)**:

- Powyższa transakcja nie była dokonana przeze mnie/ i nikogo nie upoważniłem/am/ do jej dokonania
 Dokonałem/am/ tylko jednej transakcji, natomiast zostałem/am/ obciążony/na podwójnie
 Kwota dokonanej transakcji wynosi złotych, a nie złotych

Inne: _____

2. Opis reklamacji:

3. Sposób przekazania odpowiedzi przez Bank na reklamację**:

- listownie na adres: _____
 mailem na adres (pismo w formie PDF): _____

miejscowość, data

podpis posiadacza rachunku/pełnomocnika

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez Bank:

miejscowość, data

stempel funkcyjny i podpis pracownika przyjmującego reklamację
w placówce Banku oraz nr telefonu

* Niniejszy formularz nie dotyczy reklamacji transakcji dokonanej kartą płatniczą,

** Wstawić X w wybrane pole

**Załącznik nr 12 do Instrukcji przyjmowania,
rozpatrywania i załatwiania reklamacji
skarg i wniosków**

Obowiązek informacyjny administratora danych osobowych:

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: Rozporządzenie) Bank Spółdzielczy w Środzie Śląskiej przedstawia następujące informacje:

| | |
|---|--|
| Administrator danych | Bank Spółdzielczy z siedzibą w Środzie Śląskiej, ul. Wrocławska 2, 5-300 Środa Śląska (Bank) |
| Dane kontaktowe | Z Administratorem można się skontaktować osobiście lub poprzez adres poczty elektronicznej: bank@bssrodasl.pl , telefonicznie: 713173866 pisemnie: ul. Wrocławska 2, 55-300 Środa Śląska |
| Inspektor Ochrony Danych | W Banku został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować poprzez adres poczty elektronicznej: iod@bssrodasl.pl lub pisemnie (na adres siedziby Banku). Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. |
| Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania | Pani/Pana dane będą przetwarzane przez Bank w celach: <ol style="list-style-type: none"> 1) ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami - podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w tym zakresie jest prawnie uzasadniony interes realizowany przez Bank, tj. art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia, 2) wypełnienia obowiązków ciążących na Banku w związku z prowadzeniem działalności bankowej oraz w związku ze złożoną / ym reklamacją/ skargą / wnioskiem - podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w tym zakresie jest art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia, 3) statystycznych i raportowania wewnętrznego – podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w tym zakresie jest art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia. |
| Okres przez który dane będą przechowywane | <ol style="list-style-type: none"> 1) przez okres niezbędny do ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami, 2) w zakresie ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami – do momentu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z umowy lub z innego tytułu, 3) w zakresie wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Banku – przez okres, w jakim przepisy prawa nakazują bankom przechowywanie dokumentacji i wypełnianie względem Pani/Pana obowiązków z nich wynikających, 4) w zakresie przetwarzania w celach statystycznych i raportowania wewnętrznego – do czasu wypełnienia prawnie uzasadnionych interesów |

| | |
|----------------------------------|--|
| | Banku stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez Panią/Pana sprzeciwu. |
| Odbiorcy danych | <p>Dane są przeznaczone dla Banku oraz mogą być przekazane następującym odbiorcom ¹</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Związkowi Banków Polskich z siedzibą w Warszawie, 2) Rzecznikowi Finansowemu, 3) Komisji Nadzoru Finansowego, 4) Ministerstwu Finansów, 5) podmiotom przetwarzającym Pani/Pana dane osobowe w imieniu Banku na podstawie zawartej z Bankiem umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (tzw. podmiotom przetwarzające), 6) podmiotom uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów Prawa bankowego oraz ustawy o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających, gdy wystąpią z żądaniem w oparciu o stosowną podstawę prawną, 7) podmiotom wspierającym Bank w procesach biznesowych i w czynnościach bankowych. 8) Bankowi Spółdzielczemu zrzeszonemu w BPS, którego działalności dotyczy skarga/reklamacja. |
| Prawa osoby, której dane dotyczą | <p>Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych osobowych, prawo żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania na warunkach wynikających z Rozporządzenia.</p> <p>W zakresie w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Banku, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.</p> <p>W ramach realizacji umowy Bank <i>nie podejmuje żadnych decyzji w sposób zautomatyzowany, w tym z wykorzystaniem profilowania</i></p> <p>Przysługuje Pani/Panu również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w sytuacji, gdy istnieje podejrzenie, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych.</p> |

Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest warunkiem rozpatrzenia przez Bank Pani / Pana reklamacji/ skargi/ wniosku oraz ustawowo określonych uprawnień i obowiązków Banku związanych z wykonywaniem czynności bankowych; w przypadku niepodania danych osobowych Bank zmuszony jest odmówić przyjęcia i rozpatrzenia skargi/ reklamacji/ wniosku .

*) oświadczenie w tym zakresie przyjmują osoby fizyczne, osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, w tym wspólnicy spółki cywilnej oraz rolnicy indywidualni