

## Zasady rozpatrywania wniosków dotyczących obsługi praw klienta w zakresie danych osobowych

Klient indywidualny i Klient instytucjonalny (osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba fizyczna prowadząca indywidualne gospodarstwo rolne, spółka cywilna, spółka partnerska, spółka jawna) Banku Spółdzielczego w Chrzanowie jest uprawniony do złożenia wniosku w zakresie obsługi praw klienta wynikających z Rozporządzenia 679/2016 (RODO), a Bank zobowiązany jest do jego rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Klient może zgłosić wniosek do Banku w każdej chwili.
2. Bank rozpatruje wniosek złożony przez klienta Banku lub osobę działającą w jego imieniu:
  - a) w ciągu miesiąca, licząc od dnia otrzymania żądania,
  - b) w przypadku, gdy żądanie lub liczba żądań klienta ma skomplikowany charakter, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony o kolejne dwa miesiące; w terminie miesiąca od otrzymania żądania Inspektor Ochrony Danych informuje klienta o przedłużeniu terminu, z podaniem przyczyn opóźnienia,
  - c) w przypadku niepodjęcia działań w związku z żądaniem klienta, Inspektor Ochrony Danych niezwłocznie - najpóźniej w ciągu miesiąca od otrzymania żądania, informuje klienta o powodach nieodjęcia działań oraz możliwości wniesienia skargi do organu nadzorczego oraz skorzystania ze środków ochrony prawnej przed sądem.
3. Klient może złożyć wniosek z wykorzystaniem formularza opracowanego przez Bank. Formularz wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku, w zakładce „RODO” ([www.bschrzanow.pl](http://www.bschrzanow.pl)) lub w Placówkach sprzedażowych Banku. Wniosek klienta zawiera dane adresowe oraz rodzaj i szczegóły żądania.
4. W przypadku złożenia przez klienta swojego żądania w innej postaci niż za pośrednictwem formularza, o którym mowa w pkt.3, klient w swoim żądaniu powinien podać: swoje dane identyfikacyjne, adres zamieszkania, adres do korespondencji, wskazać jakiego prawa dotyczy żądanie oraz informacje dodatkowe wskazujące jaki stosunek łączy go lub łączył z Bankiem, (np. posiadacz rachunku, współposiadacz rachunku, użytkownik bs24, użytkownik karty bankomatowej, posiadacz jakiegokolwiek produktu bankowego lub pracownik/były pracownik Banku, osoba związana z bankiem umowa cywilno-prawną: umowa zlecenia, osoba upoważniona do rachunku na wypadek śmierci). Podanie tych danych usprawni obsługę złożonego żądania.
5. Klient może złożyć wypełniony wniosek lub pismo w przypadku innej formy zgłoszenia swojego żądania w każdej Placówce sprzedażowej Banku lub przesłać drogą pocztową na adres Banku.
6. Placówka sprzedażowa Banku obsługuje wniosek klienta tylko w zakresie obowiązku informacyjnego (udziela informacji klientowi), prawa do cofnięcia zgody lub sprzeciwu na cele marketingowe oraz prawa do sprostowania (aktualizacji danych). W przypadku pozostałych praw klienta, obsługę wniosku realizują upoważnieni pracownicy Banku.
7. Bieg terminu rozpatrywania wniosku rozpoczyna się od dnia otrzymania przez Bank żądania klienta.
8. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji w przypadku niedotrzymania terminu udzielenia odpowiedzi przez Bank. Informacja o trybie zgłaszania reklamacji dostępna jest na stronie internetowej Banku.
9. W imieniu Banku, Inspektor Ochrony Danych udziela klientowi odpowiedzi na piśmie, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
10. Za przyjęcie i rozpatrzenie wniosków dotyczących realizacji praw osoby fizycznej Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji. Jednakże, gdy częstotliwość wniosków Klienta żądania tego samego rodzaju jest większa, niż jeden wniosek w ciągu trzech miesięcy, w takim przypadku Bank pobierze opłatę równą kosztom administracyjnym związanym z udzieleniem odpowiedzi. W takim przypadku wniosek Klienta nie będzie rozpatrywany do czasu wniesienia przez niego stosownej opłaty, przy czym o konieczności wniesienia opłaty, jej wysokości oraz wstrzymania wykonania żądania do czasu jej wniesienia Bank jest zobowiązany powiadomić osobę zainteresowaną. Z możliwości pobrania opłaty wyłączone są żądania Klienta odnoszące się do sprostowania danych, prawa do ograniczenia przetwarzania danych i prawa do sprzeciwu.
11. W przypadku żądań ewidentnie nieuzasadnionych (np. nie ma żadnego związku faktycznego pomiędzy wnioskodawcą, a Bankiem) lub nadmiernych, w szczególności na ich ustawiczny charakter Bank jest uprawniony do odmowy podjęcia działań w związku z wyrażonym żądaniem, o czym jest zobowiązany poinformować osobę występującą z żądaniem.
12. Właściwym dla Banku organem nadzoru w zakresie ochrony danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, do którego osoba fizyczna ma prawo wniesienia skargi, jeżeli uzna, że przetwarzanie przez Bank danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy Rozporządzenia, w tym w zakresie realizacji jej praw.
13. W przypadku pytań dotyczących wniosku prosimy o kontakt z pracownikiem dowolnej Placówki sprzedażowej lub z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: [IOD@bschrzanow.pl](mailto:IOD@bschrzanow.pl).

Administrator Danych Osobowych  
Bank Spółdzielczy w Chrzanowie