

Zasady rozpatrywania wniosków dotyczących obsługi praw klienta oraz osób nie będących klientami Banku w zakresie danych osobowych

Klient Banku Spółdzielczego Czechowice-Dziedzice-Bestwina z siedzibą w Czechowicach-Dziedzicach, ul. Słowackiego 14, 43-502 Czechowice-Dziedzice oraz osoba nie będąca klientem Banku, jest uprawniona do złożenia wniosku w zakresie obsługi praw klienta wynikających z Rozporządzenia 679/2016 (RODO), a Bank zobowiązany jest do jego rozpatrzenia według poniższych zasad:

KTO I KIEDY MOŻE ZŁOŻYĆ WNIOSEK

1. Klient lub osoba nie będąca klientem Banku może zgłosić wniosek do Banku w każdej chwili.

ILE CZASU MA BANK NA ROZPATRZENIE WNIOSKU

2. Bank rozpatruje wniosek złożony przez klienta Banku lub osobę nie będącą klientem Banku:
 - 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.

Wnioski dotyczące przetwarzania danych monitoringu wizyjnego (obrazu)- POTRZEBNE DODATKOWE INFORMACJE

3. W przypadku wniosków dotyczących przetwarzania danych monitoringu wizyjnego (obrazu) Bank może nie być w stanie zidentyfikować Klienta lub osoby nie będącej klientem Banku na podstawie danych zawartych we wniosku. W takich przypadkach na podstawie art. 11 RODO nie będzie w stanie realizować prawidłowo praw Klienta lub osoby nie będącej klientem Banku, o ile Klient lub osoba nie będąca klientem Banku nie dostarczy dodatkowych informacji pozwalających Bankowi na prawidłową identyfikację na nagraniu monitoringu.

W JAKIEJ FORMIE NALEŻY ZŁOŻYĆ WNIOSEK

4. Klient lub osoba nie będąca klientem Banku może złożyć wniosek wykorzystaniem formularza opracowanego przez Bank. Formularz wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku, w dedykowanej zakładce RODO (www.bsczechowice.com.pl/rodo) lub w Placówkach sprzedażowych Banku. Wniosek klienta zawiera dane adresowe oraz rodzaj i szczegóły żądania.

GDZIE MOŻNA ZŁOŻYĆ WNIOSEK

5. Klient lub osoba nie będąca klientem Banku może złożyć wypełniony wniosek w każdej Placówce sprzedażowej Banku, Centrali Banku, może przesłać drogą pocztową lub pocztą elektroniczną.

ZASADY ROZPATRYWANIA ZŁOŻONYCH WNIOSKÓW

6. Bank może przed rozpatrzeniem wniosku zwrócić się do osoby składającej wniosek o podanie dodatkowych informacji umożliwiających Bankowi ustalenie tożsamości wnioskodawcy.
7. Bieg terminu rozpatrywania wniosku rozpoczyna się od dnia otrzymania przez Bank żądania klienta.
8. W przypadku gdy klient składa wniosek w charakterze ubezpieczonego/ubezpieczającego/uprawnionego/ uposażonego w umowie ubezpieczenia zawartej za pośrednictwem Banku z zakładem ubezpieczeń z nim współpracującym (dotyczy

realizacji praw klienta, którego dane zostały powierzone do przetwarzania Bankowi przez zakład ubezpieczeń będący ich administratorem), Bank informuje zakład ubezpieczeń o złożonym żądaniu realizacji praw klienta w zakresie danych osobowych, przekazując zakładowi ubezpieczeń wniosek. Odpowiedź na wniosek klienta jest w tym przypadku udzielana bezpośrednio przez zakład ubezpieczeń lub przez Bank w terminie i w sposób uprzednio uzgodniony z zakładem ubezpieczeń.

9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie pierwszego wniosku. Jeżeli częstotliwość wniosków klienta lub osoby nie będącej klientem Banku jest większa, niż jeden wniosek w ciągu trzech miesięcy, Bank pobierze opłatę, równą kosztom administracyjnym związanym z udzieleniem odpowiedzi. Wniosek klienta nie będzie rozpatrywany do czasu wniesienia przez klienta stosownej opłaty.
10. W imieniu Banku, Inspektor Ochrony Danych udziela klientowi odpowiedzi na piśmie, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
11. W przypadku pytań dotyczących wniosku prosimy o kontakt z pracownikiem Placówki sprzedażowej lub z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: iodo@bsczechowice.com.pl

Prawo do złożenia reklamacji - DO CZEGO MASZ PRAWO

12. Klient lub osoba nie będąca klientem Banku uprawniony jest do złożenia reklamacji w przypadku niedotrzymania terminu udzielenia odpowiedzi przez Bank. Informacja o trybie zgłaszania reklamacji dostępna jest na stronie internetowej Banku.
13. Właściwym dla Banku organem nadzoru w zakresie danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.