

Zasady rozpatrywania wniosków dotyczących obsługi praw klienta oraz osób nie będących klientami Banku 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 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:

1. Klient lub osoba nie będąca klientem Banku 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. W przypadku wniosków dotyczących przetwarzania danych monitoringu wizyjnego Bank może nie być w stanie zidentyfikować Pani/Pana osoby na podstawie danych zawartych we wniosku. W takich przypadkach na podstawie art. 11 RODO nie będzie w stanie realizować prawidłowo Pani/Pana praw, o ile Pani/Pan nie dostarczy dodatkowych informacji pozwalających Bankowi na prawidłową identyfikację na nagraniu monitoringu.
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.
5. Klient lub osoba nie będąca klientem Banku może złożyć wypełniony wniosek w każdej Placówce sprzedażowej Banku, Centrali Banku lub przesłać drogą pocztową lub przez pocztę elektroniczną.
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. 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.
9. W imieniu Banku, Inspektor Ochrony Danych udziela klientowi odpowiedzi na piśmie, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
10. 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.

11. 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.
12. Właściwym dla Banku organem nadzoru w zakresie danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
13. W przypadku pytań dotyczących wniosku prosimy o kontakt z pracownikiem Placówki sprzedażowej lub z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: iodo@bszczehowice.com.pl