

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 Mszanie Dolnej 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 wyznaczony Koordynator po konsultacji z-IOD informuje klienta o przedłużeniu terminu, z podaniem przyczyn opóźnienia,
 - c) w przypadku niepodjęcia działań w związku z żądaniem klienta, wyznaczony Koordynator po wcześniejszej konsultacji z IOD niezwłocznie – najpóźniej w ciągu miesiąca od otrzymania żądania, informuje klienta o powodach niepodjęcia działań oraz możliwości wniesienia skargi do organu nadzorczego oraz skorzystania ze środków ochrony prawnej przed sądem.
3. Klient może złożyć wniosek tylko z wykorzystaniem formularza opracowanego przez Bank. Formularz wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku, w dedykowanej zakładce RODO lub w Placówkach sprzedażowych Banku. Wniosek klienta zawiera dane adresowe oraz rodzaj i szczegóły żądania.
4. Klient może złożyć wypełniony wniosek w każdej Placówce sprzedażowej Banku.
5. Placówka sprzedażowa Banku obsługuje wniosek klienta tylko w zakresie obowiązku informacyjnego (udziela informacji klientowi), prawa do cofnięcia zgody na cele marketingowe oraz prawa do sprostowania (aktualizacji danych). W przypadku pozostałych praw klienta, obsługę wniosku realizują dedykowani pracownicy Centrali Banku.
6. Bieg terminu rozpatrywania wniosku rozpoczyna się od dnia otrzymania przez Bank żądania klienta.
7. 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.
8. W imieniu Banku, Wyznaczony Koordynator przy współpracy z Inspektorem Ochrony Danych udziela klientowi odpowiedzi na piśmie, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie pierwszego wniosku. Jeżeli częstotliwość wniosków klienta 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. Właściwym dla Banku organem nadzoru w zakresie danych osobowych jest Urząd Ochrony Danych Osobowych.
11. W przypadku pytań dotyczących wniosku prosimy o kontakt z pracownikiem Placówki sprzedażowej lub z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: iod@bsmszana.pl.