

Zasady składania reklamacji/skarg/wniosek

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r, klient ma prawo złożyć reklamację.

[Forma i miejsce złożenia reklamacji]

§ 1

1. Reklamacja może być złożona:
 - 1) osobiście w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnym Oddziale w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnego Oddziału;
 - 3) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Bankiem, którego numery podane są na stronie internetowej Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. bank@bsczarnkow.pl;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery Oddziałów, podane na stronie internetowej Banku,
z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Reklamacje dotyczące kart płatniczych składane przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników mogą być składane wyłącznie:
 - 1) osobiście w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnym Oddziale w formie pisemnej;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnego Oddziału;
 - 3) faksem w formie pisemnej na numery Oddziałów, podane na stronie internetowej Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. bank@bsczarnkow.pl;
3. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych składanych przez klientów innych niż instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników składane w formie ustnej Bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu.
4. Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu. Do reklamacji - o ile to możliwe - należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
5. Adresy siedziby Banku (Centrali) oraz Oddziałów znajdują się na stronie internetowej Banku, tj. www.bsczarnkow.pl.

[Zakres danych zawartych w reklamacji]

§ 2

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;

- 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis klienta;
z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
 - 2) nr karty;
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę;
 - 4) datę transakcji;
 - 5) kwotę transakcji;
 - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę Oddziału, miasto, państwo).
- 3. Formularze reklamacji i oświadczenie o przetwarzaniu danych osobowych \zawarte są poniżej.**
4. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację.
 5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie 30 dni, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie 60 dni.

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]

§ 3

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

[Termin rozpatrzenia reklamacji]

§ 4

1. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 2 uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych – dodatkowo transakcje dokonane kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1 Bank w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji:
 - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;

- 2) wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone;
- 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Zasad opisanych w ust. 6 nie stosuje się do reklamacji złożonych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.
8. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
9. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]

§ 5

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem ust. 2;
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.
3. Zasady z ust. 2 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

[Informacje dodatkowe]

§ 6

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta.
3. W przypadku reklamacji dotyczących ubezpieczeń, klient Banku ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
 - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Czarnkowie, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji;
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;

- 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub
 - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
5. Zasady opisanej w ust. 4 pkt. 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

[skargi]

§ 7

1. W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności nie stanowiących reklamacji, klient ma prawo złożyć skargę.
2. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §§ 1 – 6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 6 ust. 4 pkt 4.

[wniosek]

§ 8

1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty Banku.
2. Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §§ 1 – 6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 6 ust. 4 pkt 4.

FORMULARZ reklamacji*
Klient indywidualny

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): _____

miejsowość, data

podpis posiadacza rachunku/pełnomocnika

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez bank:

miejsowość, 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

FORMULARZ reklamacji*
Klient instytucjonalny

stempel nagłówkowy placówki
banku

Numer rachunku: _____

Dane posiadacza rachunku:

REGON

NIP

Nazwa i siedziba podmiotu

- osoba fizyczna prowadząca działalność
gospodarczą (w tym rolnik, wspólnicy spółki cywilnej
**),
- pozostali klienci instytucjonalni **)

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. Wybór formy odpowiedzi:**

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

miejsowość, data

podpis posiadacza rachunku/pełnomocnika

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez bank:

miejsowość, 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

**FORMULARZ reklamacji dotyczący kart
Klient indywidualny**

--

stempel nagłówkowy placówki Banku

/Prosimy o czytelne wypełnienie formularza/

Imię i nazwisko posiadacza/użytkownika
karty

--

/Cardholder Name

Numer karty/ **Card Number**

Numer rachunku, do którego wydano
kartę/ **Account Number**

Data transakcji/ **Transaction date**

--

Kwota transakcji (PLN)/ **Transaction
Amount**

--

Nazwa usługodawcy/ **Merchant name**

--

Miasto/ **City**

--

Państwo/ **Country**

--

/Prosimy o wstawienie znaku X tylko w jednym z pól/ *

- Powyższa transakcja nie była dokonana przeze mnie i nikogo nie upoważniłem (am) do jej dokonania.
(The above transaction was not made by me nor did I authorise anyone else to make this transaction).
- Nie dokonywałem (am) zamówienia telefonicznego ani pocztowego na wskazaną transakcję.
(I did not make phone order/mail order).
- Nie otrzymałem (am) gotówki z bankomatu, a mój rachunek został obciążony.
(ATM didn't dispense the disposed amount).
- Dokonałem (am) tylko jedną transakcję, natomiast zostałem (am) obciążony podwójnie.
(I made only one transaction but was debited twice).
- Kwota dokonanej przeze mnie transakcji wynosi złotych, a nie złotych. Załączony przez mnie rachunek wskazuje prawidłową kwotę.
(The amount of the charge was and not I enclose the copy of the bill which shows the correct amount).
- Nie dokonywałem (am) rezerwacji
(I did not make a reservation).
- Rezerwacja została odwołana w dniu pisemnie/telefonicznie. Numer anulowania rezerwacji
(I cancelled the reservation on in writing / by phone - the cancellation number is, but my account was charged).
- Rachunek uregulowałem (am) gotówką/inną kartą, a mój rachunek został obciążony z tytułu płatności kartą płatniczą.
(I paid the bill in other means but the above amount was charged to my account).
- Inne (*Other*)

Do niniejszej reklamacji załączam następujące dokumenty (*I enclose additional documents*):

--

--

Miejscowość/*City*, data/*date*

--

podpis posiadacza/użytkownika karty zgodny
z podpisem na karcie/*Signature*

Potwierdzam, że karta była cały czas w moim posiadaniu
(I confirm that my card was In my possession all the time)

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez Bank

--

data, stempel funkcyjny i podpis pracownika placówki
Banku oraz nr telefonu

*) odpowiednie zaznaczyć

**FORMULARZ reklamacji dotyczący kart
Klient instytucjonalny**

stempel nagłówek placówki Banku	
/Prosimy o czytelne wypełnienie formularza/	
Imię i nazwisko posiadacza/użytkownika karty <i>/Cardholder Name</i>	
Numer karty/ <i>Card Number</i>	
Numer rachunku, do którego wydano kartę/ <i>Account Number</i>	
Data transakcji/ <i>Transaction date</i>	
Kwota transakcji (PLN)/ <i>Transaction Amount</i>	
Nazwa usługodawcy/ <i>Merchant name</i>	
Miasto/ <i>City</i>	
Państwo/ <i>Country</i>	

/Prosimy o wstawienie znaku X tylko w jednym z pól/ *

- Powyższa transakcja nie była dokonana przeze mnie i nikogo nie upoważniłem (am) do jej dokonania.
(The above transaction was not made by me nor did I authorise anyone else to make this transaction).
- Nie dokonywałem (am) zamówienia telefonicznego ani pocztowego na wskazaną transakcję.
(I did not make phone order/mail order).
- Nie otrzymałem (am) gotówki z bankomatu, a mój rachunek został obciążony.
(ATM didn't dispense the disposed amount).
- Dokonałem (am) tylko jedną transakcję, natomiast zostałem (am) obciążony podwójnie.
(I made only one transaction but was debited twice).
- Kwota dokonanej przeze mnie transakcji wynosi złotych, a nie złotych. Załączony przez mnie rachunek wskazuje prawidłową kwotę.
(The amount of the charge was and not I enclose the copy of the bill which shows the correct amount).
- Nie dokonywałem (am) rezerwacji
- (I did not make a reservation).*
- Rezerwacja została odwołana w dniu pisemnie/telefonicznie. Numer anulowania rezerwacji
- (I cancelled the reservation on in writing / by phone - the cancellation number is, but my account was charged).*
- Rachunek uregulowałem (am) gotówką/inną kartą, a mój rachunek został obciążony z tytułu płatności kartą płatniczą.
(I paid the bill in other means but the above amount was charged to my account).
- Inne (*Other*)
- Do niniejszej reklamacji załączam następujące dokumenty (*I enclose additional documents*):

Potwierdzam, że karta była cały czas w moim posiadaniu <i>(I confirm that my card was In my possession all the time)</i>	

Miejscowość/*City*, data/*date*

podpis posiadacza/użytkownika karty zgodny
z podpisem na karcie/*Signature*

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez Bank

data, stempel funkcyjny i podpis pracownika placówki Banku oraz nr telefonu
--

*) odpowiednie zaznaczyć

**FORMULARZ REKLAMACYJNY
dot. ubezpieczeń**

I. Przedmiot reklamacji1. *Którego Towarzystwa dotyczy reklamacja?*

- Concordia Polska TUW
 WTUŻiR Concordia Capital SA

2. *Czego dotyczy reklamacja?*

- umowa ubezpieczenia, numer polisy:
- odszkodowanie/świadczenie z umowy ubezpieczenia, numer:
- inne, numer sprawy:

Klient składa reklamację jako:

- Ubezpieczający Ubezpieczony Uposażony
 Uprawniony z umowy ubezpieczenia Inny:.....

II. Dane Klienta

Imię i nazwisko:

PESEL:

Adres zamieszkania:

Adres korespondencyjny (wypełnić jeżeli jest inny niż adres zamieszkania):

Adres e-mail:

Nr tel.:

III. Opis reklamacji (należy dokładnie opisać czego dotyczy reklamacja, podać uzasadnienie oraz jakie są oczekiwania Klienta)

.....

Załączniki:

1.....

2.....

3.....

- Wnoszę o udzielenie mi odpowiedzi na mój adres e-mail wskazany w pkt. III.
-

Data i czytelny podpis składającego reklamację

IV. Wypełnia Pośrednik

Oświadczam, że przyjąłem reklamację w dniuroku.

.....
Czytelny podpis/pieczętka Pośrednika

Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych*)

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 Czarnkowie przedstawia następujące informacje:

Administrator danych	Bank Spółdzielczy w Czarnkowie, ul. Kościuszki 5, 64-700 Czarnków (Bank)
Dane kontaktowe	Z Administratorem można się skontaktować osobiście lub poprzez adres poczty elektronicznej: bank@bsczarnkow.pl , telefonicznie: 67 255-28-94, pisemnie: ul. Kościuszki 5, 64-700 Czarnków
Inspektor Ochrony Danych	W Banku został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować poprzez adres poczty elektronicznej: iod@bsczarnkow.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	Dane są przeznaczone dla Banku oraz mogą być przekazane następującym odbiorcom ¹⁾ : <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

	<p>podstawie zawartej z Bankiem umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (tzw. podmiotom przetwarzającym),</p> <p>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,</p> <p>7) podmiotom wspierającym Bank w procesach biznesowych i w czynnościach bankowych,</p> <p>8) SGB-Bank S.A.,</p> <p>9) inne:</p>
<p>Prawa osoby, której dane dotyczą</p>	<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.

miejsowość, data

stempel podpisowy i podpisy za Bank

*) oświadczenie dla klienta będącego osobą fizyczną (wysyłane pocztą)

- 1) kategorię odbiorców danych należy uzupełnić, jeżeli dane są przekazywane także innym odbiorcom, np.: Bank Spółdzielczy w ..., itd.

Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych*)

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 Czarnkowie przedstawia następujące informacje:

Administrator danych	Bank Spółdzielczy w Czarnkowie, ul. Kościuszki 5, 64-700 Czarnków (Bank)
Dane kontaktowe	Z Administratorem można się skontaktować osobiście lub poprzez adres poczty elektronicznej: bank@bsczarnkow.pl , telefonicznie: 67 255-28-94, pisemnie: ul. Kościuszki 5, 64-700 Czarnków
Inspektor Ochrony Danych	W Banku został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować poprzez adres poczty elektronicznej: iod@bsczarnkow.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 celu wykonywania czynności bankowych, a w szczególności w celu podjęcia niezbędnych działań związanych z przyjęciem i rozpatrzeniem przez Bank reklamacji/skargi/wniosku złożonej/ego przez podmiot, którego jest Pani/Pan reprezentantem – podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w tym zakresie jest art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia.
Okres przez który dane będą przechowywane	W związku ze złożeniem reklamacji/skargi/wniosku i w celu jej/jego rozpatrzenia – przez okres rozpatrywania reklamacji/skargi/wniosku, a następnie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa, jak również przez okres niezbędny do ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami.
Odbiorcy danych	Dane są przeznaczone dla Banku oraz mogą być przekazane podmiotom uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów Prawa bankowego.
Prawa osoby, której dane dotyczą	Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych osobowych i prawo żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania na warunkach wynikających z Rozporządzenia. 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.

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

miejsce, data

stempel podpisowy i podpisy za Bank

*) oświadczenie przyjmują osoby fizyczne działające w imieniu osoby prawnej, jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, JST (wysyłane pocztą)

Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych*)

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 Czarnkowie przedstawia następujące informacje:

Administrator danych	Bank Spółdzielczy w Czarnkowie, ul. Kościuszki 5, 64-700 Czarnków (Bank)
Dane kontaktowe	Z Administratorem można się skontaktować osobiście lub poprzez adres poczty elektronicznej: bank@bsczarnkow.pl , telefonicznie: 67 255-28-94, pisemnie: ul. Kościuszki 5, 64-700 Czarnków
Inspektor Ochrony Danych	W Banku został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować poprzez adres poczty elektronicznej: iod@bsczarnkow.plsgb.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: <ul style="list-style-type: none"> 4) 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, 5) 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, 6) 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	<ul style="list-style-type: none"> 5) przez okres niezbędny do ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami, 6) w zakresie ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami – do momentu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z umowy lub z innego tytułu, 7) 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, 8) 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	Dane są przeznaczone dla Banku oraz mogą być przekazane następującym odbiorcom ¹⁾ : <ul style="list-style-type: none"> 10) Związkowi Banków Polskich z siedzibą w Warszawie, 11) Rzecznikowi Finansowemu, 12) Komisji Nadzoru Finansowego, 13) Ministerstwu Finansów, 14) podmiotom przetwarzającym Pani/Pana dane osobowe w imieniu Banku na podstawie zawartej z Bankiem umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (tzw. podmiotom przetwarzające),

	<p>15) 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,</p> <p>16) podmiotom wspierającym Bank w procesach biznesowych i w czynnościach bankowych,</p> <p>17) SGB-Bank S.A.,</p> <p>18) inne: ...</p>
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.

Imię i nazwisko osoby przyjmującej oświadczenie

Podpis

miejsowość, data

stempel podpisowy i podpisy za Bank

*) oświadczenie w tym zakresie składają osoby fizyczne, osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, w tym wspólnicy spółki cywilnej oraz rolnicy indywidualni (wydawane w jednostce organizacyjnej Banku)

2) kategorię odbiorców danych należy uzupełnić, jeżeli dane są przekazywane także innym odbiorcom, np.: Bank Spółdzielczy w ..., itd.

Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych*)

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 Czarnkowie przedstawia następujące informacje:

Administrator danych	Bank Spółdzielczy w Czarnkowie, ul. Kościuszki 5, 64-700 Czarnków (Bank)
Dane kontaktowe	Z Administratorem można się skontaktować osobiście lub poprzez adres poczty elektronicznej: bank@bsczarnkow.pl , telefonicznie: 67 255-28-94 pisemnie: ul. Kościuszki 5, 64-700 Czarnków
Inspektor Ochrony Danych	W Banku został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować poprzez adres poczty elektronicznej: iod@bsczarnkow.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 celu wykonywania czynności bankowych, a w szczególności w celu podjęcia niezbędnych działań związanych z przyjęciem i rozpatrzeniem przez Bank reklamacji/skargi/wniosku złożonej/ego przez podmiot, którego jest Pani/Pan reprezentantem – podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w tym zakresie jest art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia.
Okres przez który dane będą przechowywane	W związku ze złożeniem reklamacji/skargi/wniosku i w celu jej/jego rozpatrzenia – przez okres rozpatrywania reklamacji/skargi/wniosku, a następnie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa, jak również przez okres niezbędny do ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami.
Odbiorcy danych	Dane są przeznaczone dla Banku oraz mogą być przekazane podmiotom uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów Prawa bankowego.
Prawa osoby, której dane dotyczą	Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych osobowych i prawo żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania na warunkach wynikających z Rozporządzenia. 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.

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

Imię i nazwisko osoby przyjmującej oświadczenie

Podpis

miejsceowość, data

stempel podpisowy i podpisy za Bank

*) oświadczenie przyjmują osoby fizyczne działające w imieniu osoby prawnej, jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, JST (wydawane w jednostce organizacyjnej Banku).