



FORMULARZ REKLAMACJI

Nr zgłoszenia

1.	Data/godzina zgłoszenia	-.....-.....	godz.
2.	Imię i nazwisko Klienta/Nazwa firmy adres korespondencyjny		
	Telefon kontaktowy		
	Adres e-mail		
3.	Modulo Klienta lub numer PESEL lub REGON UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatnej) lub REGON (firmy)		
4.	Placówka obsługująca Klienta		
5.	Placówka, której reklamacja dotyczy		
6.	Produkty i usługi, których dotyczy reklamacja		
7.	Treść reklamacji		
8.	Czy reklamacja dotyczy:	transakcji kartą ☐ przelewu ☐ BLIK ☐ inne ☐	
9.	Czy reklamacja dotyczy kradzieży środków z rachunku? <i>* Jeśli TAK należy wypełnić załącznik do Instrukcji przeciwdziałania nadużyciom, w zależności od rodzaju transakcji.</i>	NIE ☐ TAK ☐	
10.	Czy wyrażał Pan/Pani zgodę na realizację reklamowanej transakcji? <i>*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 9 zaznaczono TAK</i>	TAK * ☐ NIE ☐	
11.	Numer rachunku lub numer karty związanej z transakcją		
12.	Data dokonania transakcji płatniczej		
13.	Oryginalna kwota transakcji płatniczej		
14.	Nazwa Akceptanta/usługodawcy lub bankomatu w przypadku transakcji dokonanych kartą debetową		
15.	Czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej za pośrednictwem karty, której zgłoszenie dotyczy <i>*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 9 zaznaczono TAK</i>	☐ TAK ☐ NIE ☐ NIE WIEM	

16.	Oczekiwanie klienta	
17.	Oczekiwana forma odpowiedzi przez Klienta	☐ list UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji. ☐ e-mail UWAGA! Możliwe wyłącznie na podstawie dyspozycji Klienta zgłaszanej podczas składania reklamacji oraz z zastrzeżeniem, że Bank posiada potwierdzony przez klienta adres mailowy do kontaktu. ☐ nie oczekuję odpowiedzi
18.	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację	
19.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację	

 podpis pracownika Banku

 Twój podpis

**KLAUZULA INFORMACYJNA
POWIATOWEGO BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W KĘDZIERZYNIE-KOŹLU**

Twoje dane osobowe będą przetwarzane w oparciu o art. 13 ust. 1-2 zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwane dalej „RODO”):

1. Administratorem Twoich danych osobowych jest: Powiatowy Bank Spółdzielczy w Kędzierzynie-Koźlu, ul. Rynek 6a, 47-200 Kędzierzyn-Koźle;
2. Dane kontaktowe Banku:
 - a. Adres: Powiatowy Bank Spółdzielczy w Kędzierzynie-Koźlu – ul. Rynek 6a, 47-200 Kędzierzyn-Koźle.
 - b. telefon: 77 406 11 88 (lub jeśli dzwonisz z zagranicy +48 77 406 11 88)
 - c. formularz kontaktowy na stronie: www.pbskkozle.pl/rodo
3. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: iod@pbskkozle.pl
4. Przetwarzamy Twoje dane osobowe, ponieważ złożyłeś reklamację/skargę lub dokonałeś zgłoszenie.
5. Przetwarzamy Twoje dane:
 - a. podczas jej rozpatrywania,
 - b. dochodzenia roszczeń związanych z reklamacjąoraz
 - c. obroną przed Twoimi roszczeniami.
6. Twoje dane mogą być przetwarzane maksymalnie przez 6 lat od dnia rozpoczęcia przetwarzania.
7. Twoje prawa:
 - a. możesz żądać dostępu do swoich danych osobowych.
 - b. możesz żądać sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania swoich danych.
 - c. masz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
 - d. masz prawo do przenoszenia danych.
 - e. możesz złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Więcej informacji: <https://uodo.gov.pl/pl/501/2271>.

Słownik

My / Bank	Powiatowy Bank Spółdzielczy w Kędzierzynie-Koźlu
Ty / Klient	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej, która zawarła lub chce zawrzeć umowę z bankiem lub korzysta z usług świadczonych przez Bank
Reklamacja/skarga/zdarzenie	zgłoszenie zastrzeżenia dotyczącego usług, z których korzystasz
Usługi płatnicze	prowadzenie rachunku płatniczego (rachunek bieżący, konto oszczędnościowe) oraz wykonywane na rachunkach transakcje płatnicze w tym polecenia zapłaty, polecenia przelewów oraz transakcje przy użyciu karty płatniczej a także wpłaty i wypłaty gotówki

Podstawy prawne

- [1] ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
- [2] art. 6 ust. 1 lit. f RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

Oświadczam, że zapoznałem/zapoznałam się z klauzulą informacyjną Administratora

(miejscowość, data)

(Twój podpis)

Potwierdzam, że dane osoby, która złożyła podpis powyżej, zostały zweryfikowane na podstawie okazanych dokumentów tożsamości oraz ww. podpisy zostały złożone w mojej obecności. Zweryfikowałem/łam dokumenty tożsamości zgodnie z obowiązującą procedurą.

(miejscowość, data)

(czytelny podpis Pracownika)