

## FORMULARZ SKARGI\*, WNIOSKU\*

|     |  |  |            |
|-----|--|--|------------|
| 1.  | Data/godzina zgłoszenia  | .....-.....-.....  | godz. .... |
| 2.  | Imię i nazwisko Klienta/Nazwa firmy<br>adres korespondencyjny  |  |            |
|     | Telefon kontaktowy   |  |            |
|     | Adres e-mail   |  |            |
| 3.  | Modulo Klienta lub numer PESEL lub<br>REGON <sup>1)</sup><br><b>UWAGA!</b> Jeżeli nie jest możliwe ustalenie<br>numeru modulo, należy wpisać numer PESEL |  |            |
| 4.  | Placówka obsługująca Klienta   |  |            |
| 5.  | Placówka, której skarga/wniosek dotyczy  |  |            |
| 6.  | Produkty i usługi których dotyczy<br>skarga/wniosek  |  |            |
| 7.  | Treść skargi/wniosku   |  |            |
| 8.  | Oczekiwania Klienta  |  |            |
| 9.  | Oczekiwana forma odpowiedzi przez<br>Klienta   | <input type="checkbox"/> <b>odpowieź pisemna</b> na aktualnie obowiązujący adres<br>korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji.<br><br><input type="checkbox"/> <b>e-mail</b> (wyłącznie na podstawie dyspozycji Klienta zgłaszanej podczas<br>składania reklamacji oraz z zastrzeżeniem, że Bank posiada potwierdzony<br>przez klienta adres mailowy do kontaktu).<br><br><input type="checkbox"/> <b>Klient nie oczekuje odpowiedzi</b> |            |
| 10. | Uwagi pracownika przyjmującego<br>reklamację   |  |            |
| 11. | Imię i nazwisko pracownika<br>przyjmującego reklamację   |  |            |

-----  
podpis pracownika Banku

-----  
podpis Klienta / osoby zgłaszającej

## KLAUZULA INFORMACYJNA POWIATOWEGO BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W KĘDZIERZYNIE-KOŹLU

Powiatowy Bank Spółdzielczy w Kędzierzynie-Koźlu informuje Panią/Pana o przetwarzaniu danych osobowych stanowiących Pani/Pana własność zgodnie z art. 13 ust. 1-2 Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, zwane dalej „RODO”):

### 1. Administrator danych osobowych.

Powiatowy Bank Spółdzielczy w Kędzierzynie-Koźlu z siedzibą przy ul. Rynek 6a 47-200 Kędzierzyn-Koźle, posiadający numer KRS 0000027247, NIP 749-00-07-940, REGON 000504427 jest Administratorem Pani/Pana danych osobowych (zwanym dalej „Administratorem”).

### 2. Inspektor Ochrony Danych.

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych z którym może się Pani/Pan skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych pod adresem e -mail: [iod@pbskkozle.pl](mailto:iod@pbskkozle.pl) lub pisemnie na adres naszej siedziby wskazany w ustępie 1 powyżej.

### 3. Zrzeszenie Banku w Banku BPS S.A.

Powiatowy Bank Spółdzielczy w Kędzierzynie-Koźlu z siedzibą przy ul. Rynek 6a 47-200 Kędzierzyn-Koźle jest członkiem zrzeszenia banków spółdzielczych w Banku Polskiej Spółdzielczości S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 81.

### 4. Cele i podstawy przetwarzania.

Administrator będzie przetwarzać Pani/Pana dane :

- 1) w celu rozpatrywania reklamacji na podstawie obowiązku z art. 3-10 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o Rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2017 poz. 2270 z późn. zm.) (podstawa z art. 6 ust 1 lit. c RODO);
- 2) w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);uzasadnionym celem Administratora jest rozpatrzenie skargi/reklamacji.

Podanie danych osobowych w powyższych celach jest dobrowolne, ale niezbędne do jego realizacji.

### 5. Okres przechowywania danych.

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – przez okres nie dłuższy niż 5 lat.

### 6. Odbiorcy danych.

Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępniane przez Administratora podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym podmiotom wymienionym w art. 105 ust. 4 i 4d Prawa bankowego, w szczególności do Biura Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Jacka Kaczmarskiego 77 A, do Związku Banków Polskich z siedzibą w Warszawie, ul. Zbigniewa Herberta 8, do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej z siedzibą w Warszawie, ul. Danuty Siedzikówny 12, a także do Systemu Bankowy Rejestr, Systemu Dokumenty Zastrzeżone, Systemu AMRON, w celu wykonywania czynności bankowych.

Administrator oraz inne instytucje upoważnione do gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji stanowiących tajemnicę bankową, utworzone wspólnie przez banki i bankowe izby gospodarcze, mogą na podstawie art. 105 ust. 4d Prawa bankowego udostępniać informacje o Pani/Pana zobowiązaniach powstałych z tytułu umów związanych z wykonywaniem czynności bankowych instytucjom finansowym, będącym podmiotami zależnymi od banków.

Na podstawie art. 105 ust. 4 d Prawa bankowego, Administrator może - za pośrednictwem Biura Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie – przekazać do instytucji finansowych, będących podmiotami zależnymi od banków informacje o zobowiązaniach powstałych z tytułu umowy, a związanych z wykonywaniem czynności bankowych.

Do Pani/Pana danych mogą też mieć dostęp zakłady ubezpieczeń, z którymi współpracuje Administrator, a także podwykonawcy Administratora, np. firmy księgowe, prawnicze, informatyczne, firmy windykacyjne, agencje marketingowe.

### 7. Prawa osób, których dane dotyczą:

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem lub z wyznaczonym przez Administratora Inspektorem Ochrony Danych, korzystając ze wskazanych wyżej danych kontaktowych. Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w Polsce.

**Oświadczam, że zapoznałem/zapoznałam się z klauzulą informacyjną Administratora w zakresie przetwarzania danych osobowych do celów rozpatrzenia skargi/reklamacji.**

\_\_\_\_\_  
(miejsceowość, data)

\_\_\_\_\_  
podpis Klienta/osoby zgłaszającej