

## Zasady rozpatrywania wniosków dotyczących obsługi praw osoby, której dane osobowe przetwarza Bank

### Zasady rozpatrywania wniosków dotyczących obsługi praw klienta i innych osób, których dane dotyczą, w zakresie danych osobowych w Banku Spółdzielczym w Augustowie

Każda osoba fizyczna, której dane przetwarza Bank Spółdzielczy w Augustowie jest uprawniona do złożenia wniosku w zakresie obsługi praw wynikających z Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (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 (Dz. U. UE L 119 z dnia 4 maja 2016 r.) (dalej RODO), a Bank zobowiązany jest do jego rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Wniosek może być zgłoszony do Banku w każdej chwili.
2. Bank rozpatruje wniosek złożony przez daną osobę lub osobę działającą w jego imieniu:
  - a) niezwłocznie, nie dłużej niż w ciągu miesiąca, licząc od dnia otrzymania żądania,
  - b) w przypadku, gdy żądanie lub liczba żądań ma skomplikowany charakter, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony o kolejne dwa miesiące; w terminie miesiąca od otrzymania żądania Bank poinformuje osobę, która złożyła wniosek listownie o przedłużeniu terminu, z podaniem przyczyn opóźnienia,
  - c) w przypadku niepodjęcia działań w związku z żądaniem, Bank niezwłocznie – najpóźniej w ciągu miesiąca od otrzymania żądania, poinformuje 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 takim przypadku 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. Wniosek może być złożony z wykorzystaniem formularza opracowanego przez Bank. Formularz wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku lub w Placówkach sprzedażowych Banku, a także w Centrali Banku w Sekretariacie. Wniosek powinien zawierać dane adresowe oraz rodzaj i szczegóły żądania.
5. Wniosek może być złożony w każdej Placówce sprzedażowej Banku lub Centrali Banku w Sekretariacie lub przesłany drogą pocztową lub poprzez 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 wniosku.
8. Osoby będące klientami Banku są uprawnione do złożenia reklamacji w przypadku niedotrzymania terminu udzielenia odpowiedzi przez Bank. Informacja o trybie zgłaszania reklamacji dostępna jest na stronie internetowej Banku.
9. Bank udziela odpowiedzi na wniosek, na piśmie, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub drogą elektroniczną na żądanie osoby wnioskującej.
10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie wniosku.
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: [iod@bs.augustow.pl](mailto:iod@bs.augustow.pl)