

Formularz zgłoszenia skargi / reklamacji / nieautoryzowanej transakcji płatniczej

1	Data i godzina zgłoszenia		godz.
2	Imię i nazwisko / nazwa firmy zgłaszającego skargę / reklamację / zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji płatniczej		
3	Modulo Klienta lub numer PESEL lub REGON UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL, a w przypadku braku PESEL datę urodzenia (osoby prywatne) lub REGON (firmy)		
5	Telefon kontaktowy oraz adres e-mail		
6.	Adres korespondencyjny		
7	Numer rachunku lub numer karty związanej ze zgłoszoną skargą / reklamacją / zgłoszeniem (jeśli dotyczy)		
8	Data i godzina wystąpienia zdarzenia		
9	Data i godzina wykrycia zdarzenia		
10	Szczegółowy opis zdarzenia ze wskazaniem ewentualnych szkód poniesionych przez zgłaszającego		

11	Działania podjęte przez zgłaszającego po wykryciu zdarzenia	
12	Dodatkowe uwagi zgłaszającego	
13	Załączniki (jeśli dotyczy)	

13	Oczekiwana forma odpowiedzi a) na piśmie w postaci papierowej – Klient odbierze odpowiedź osobiście w placówce Banku , w której składa reklamację; b) na piśmie w postaci papierowej – odpowiedź zostanie przesłane na adres Klienta listem poleconym; UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na adres korespondencyjny wskazany w formularzu; c) za pośrednictwem wiadomości e-mail – UWAGA! Prosimy o wskazanie adresu e-mail właściwego do udzielenia odpowiedzi przez Bank – jeżeli taki adres nie zostanie wskazany, Bank prześle odpowiedź na adres e-mail, z którego otrzymał reklamację, skargę lub zgłoszenie; d) na adres Klienta do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych.	
----	--	--

Podpis Klienta / osoby zgłaszającej

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH W ZWIĄZKU Z REKLAMACJĄ

Śląski Bank Spółdzielczy „SILESIA” w Katowicach przedstawia informację wymaganą 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 (zwane dalej „**RODO**”):

1. Administrator danych osobowych.

Śląski Bank Spółdzielczy „SILESIA” w Katowicach z siedzibą przy ul. Kopernika 5, 40-064 Katowice, jest Administratorem Państwa danych osobowych przetwarzanych w ramach odbywania praktyki/stażu (zwanym dalej „**Bankiem**”).

2. Inspektor Ochrony Danych.

Bank wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych pod adresem e-mail: rodo@silesiabank.pl lub numerem telefonu 516 068 835 lub pisemnie na adres naszej siedziby Banku.

3. Cele i podstawy przetwarzania.

Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu rozpatrzenia reklamacji w Śląskim Banku Spółdzielczym „Silesia” w Katowicach na podstawie obowiązku z art. 3-10 Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015r o Rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

4. Okres przechowywania danych.

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania z uwzględnieniem okresu obowiązywania umowy, okresów przedawnienia roszczeń, a także okresów przechowywania określonych w przepisach odrębnych, w tym przepisach o rachunkowości oraz okresu niezbędnego do obrony interesów Banku. Retencja danych wynosi maksymalnie 6 lat licząc od daty upływu rozliczenia reklamacji.

5. Odbiorcy danych.

Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych są merytorycznie odpowiedzialni pracownicy Banku posiadający upoważnienie do przetwarzania danych osobowych. Odbiorcami danych mogą być podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa, w szczególności sądy i organy państwowe.

6. Prawa osób, których dane dotyczą

Zgodnie z RODO, przysługuje Państwu:

- 1) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii,
- 2) prawo sprostowania (poprawiania) swoich danych,
- 3) prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych, usunięcia danych,
- 4) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

7. Pani/Pana prawa wymienione w ust. 6 Administrator zobowiązany jest zrealizować w terminie nie później niż 30 dni od złożenia żądania.

W przypadkach uznania, że przetwarzanie przez Bank Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia RODO, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi na przetwarzanie danych osobowych do organu nadzorczego, tj. do Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W przypadku niedostatecznego zrozumienia znaczenia ww. treści możliwe jest uzyskanie informacji poprzez kontakt z Inspektorem Ochrony Danych, którego dane kontaktowe wskazano w pkt. 2.

Oświadczenie

Przyjmuję do wiadomości powyższe informacje przekazane przez Śląski Bank Spółdzielczy Silesia w Katowicach występującego w roli Administratora danych osobowych.

Oświadczam, że przedstawiona treść obowiązku informacyjnego zgodnie z art. 13 Rozporządzenia RODO jest dla mnie zrozumiała.

.....
data, czytelnie imię i nazwisko, podpis

	Informacje o osobie przyjmującej zgłoszenie (wypełnia pracownik Bank po otrzymaniu)	
1	Data i godzina przyjęcia zgłoszenia	
2	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego zgłoszenie	
3	Uwagi pracownika przyjmującego zgłoszenie	

Podpis pracownika przyjmującego skargę / reklamację / zgłoszenie