

Formularz zgłoszenia reklamacji /skargi

1	Data i godzina zgłoszenia-.....-.....	godz.
2	Imię i nazwisko/nazwa firmy posiadacza rachunku/Użytkownika /Użytkownika karty		
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)PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)		
5	Telefon kontaktowy Klienta oraz adres e-mail		
6.	Adres korespondencyjny Klienta		
7	Numer rachunku lub numer karty związanej z ze zgłoszoną skargą/reklamacją (jeśli dotyczy)		
8	Opis zdarzenia		
9	<p>Oczekiwana forma odpowiedzi</p> <p>a) list UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji.</p> <p>b) 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.</p> <p>c) panel bankowości elektronicznej UWAGA! Możliwe wyłącznie w przypadku jeżeli klient korzysta z bankowości elektronicznej, dodatkowo odpowiedź zostanie przekazana na adres korespondencyjny klient nie oczekuje odpowiedzi</p>		
10	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację/skargę		

11	Załączniki (<i>jeśli dotyczy</i>)	
Informacje o osobie przyjmującej zgłoszenie (wypełnia pracownik Bank po otrzymaniu)		
12	Data i godzina przyjęcia zgłoszenia	
13	Imię i nazwisko pracownik przyjmującego zgłoszenie	
14	Uwagi pracownika przyjmującego zgłoszenie	

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 Urząd 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