



## Wzory klauzul wykorzystywanych w odpowiedziach na reklamacje oraz skargę

Treść klauzuli wymaganej do umieszczenia w odpowiedzi na reklamację w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta dotycząca pouczenia wskazującego na możliwość odwołania oraz zwrócenia się o do organów nadzorczych oraz arbitrażowych:

### **POUCZENIE DLA OSOBY / PODMIOTU SKŁADAJĄCEGO REKLAMACJĘ**

W przypadku nieprzyjęcia stanowiska Banku wyrażonego w niniejszym piśmie, Klientowi przysługuje prawo do:

- 1) odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji do Zarządu Banku Spółdzielczego w Kątach Wrocławskich,
- 2) zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
- 3) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)),
- 4) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i Funduszu Edukacji Finansowej,,
- 5) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i Funduszu Edukacji Finansowej oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,
- 6) zwrócenia się do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF, dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego ([https://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF)),
- 7) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego;
- 8) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie [www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl) oraz postanowieniami w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.

## **POUCZENIE DLA OSOBY SKŁADAJĄCEJ SKARGĘ**

W przypadku gdy skarga nie została uwzględniona, konsumentowi przysługuje prawo do:

- 1) odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji do Zarządu Banku Spółdzielczego Kątach Wrocławskich,
- 2) zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumentów albo Powiatowego Rzecznika Konsumentów (przysługuje konsumentowi),
- 3) zwrócenia się do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), z zawiadomieniem o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, zgodnie z art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Treść klauzuli wymaganej do umieszczenia w odpowiedzi na reklamację w przypadku złożenia reklamacji przez osobę, która nie zawarła z Bankiem umowy, dotycząca obowiązku informacyjnego wynikającego z Ustawy o ochronie danych osobowych, wprowadzającej Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych (Rozporządzenie 679/2016/UE, zwane dalej RODO):

## **OBOWIĄZEK INFORMACYJNY**

### **Informacja o przetwarzaniu danych osobowych**

#### **Podstawa prawna informacji**

Informację przygotowaliśmy zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej nazywamy je RODO).

#### **Kto odpowiada za przetwarzanie Twoich danych i jak się z nami kontaktować**

Twoje dane osobowe są przetwarzane przez **Bank Spółdzielczy w Kątach Wrocławskich** z siedzibą w Kątach Wrocławskich przy ul. Rynek 4, 55-080 Kąty Wrocławskie.

Jesteśmy administratorem Twoich danych. Możesz z nami się skontaktować:

- 1) osobiście w placówkach banku
- 2) poprzez adres poczty elektronicznej: [bskw@bskw.com.pl](mailto:bskw@bskw.com.pl)
- 3) poprzez adres e-doręczenia: **Nasz adres e-Doręczeń to: AE:PL-66032-85619-VDBGI-24**
- 4) telefonicznie: 71/3646 910
- 5) pisemnie: na adres Banku.

W sprawach związanych z Twoimi danymi możesz skontaktować się z naszym Inspektorem Ochrony Danych – mailowo pod adresem: [iod@bskw.com.pl](mailto:iod@bskw.com.pl) lub pisemnie na adres Banku.

#### **Dlaczego i na jakiej podstawie przetwarzamy Twoje dane?**

Twoje dane przetwarzamy, ponieważ składasz reklamację i musimy ją rozpatrzyć. Dane są nam potrzebne, aby odpowiednio zająć się reklamacją. Robimy to zgodnie z przepisami prawa – na podstawie art. 6 ust.1 lit c RODO oraz Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym i na podstawie naszego uzasadnionego interesu, jakim jest możliwość obrony przed ewentualnymi roszczeniami, odbywa się to zgodnie z art. 6 ust.1 lit f RODO.

### **Czy masz obowiązek podać nam swoje dane?**

Podanie danych jest dobrowolne, ale bez nich nie będziemy mogli rozpatrzyć reklamacji.

Twoje dane będą przechowywane przez czas potrzebny do rozpatrzenia reklamacji oraz zgodnie z przepisami prawa, a także w celach archiwalnych – przez maksymalnie 6 lat.

### **Jakie dane przetwarzamy?**

Dane identyfikacyjne i kontaktowe: imię i nazwisko, nazwa klienta – jeśli reprezentujesz klienta, adres e-mail, numer telefonu, adres zamieszkania/korespondencji.

Dane uzyskujemy od Ciebie albo od osoby lub instytucji, jaką reprezentujesz - jeśli jesteś pełnomocnikiem lub reprezentujesz klienta, np. firmę, instytucję.

### **Komu udostępniamy Twoje dane?**

Możemy przekazać Twoje dane firmom, które pomagają nam w pracy – np. dostawcom systemów informatycznych, firmom kurierskim czy Poczcie Polskiej – a także instytucjom takim jak Rzecznik Finansowy.

Twoje dane będą przetwarzane wyłącznie na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

### **Poznaj swoje prawa**

Masz prawo:

- sprawdzić, jakie dane przetwarzamy i otrzymać ich kopię,
- poprawić swoje dane, jeśli są nieprawidłowe,
- żądać ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
- wnieść sprzeciw wobec przetwarzania,
- przenieść swoje dane do innego podmiotu,
- cofnąć zgodę, jeśli dane byłyby przetwarzane na jej podstawie (w tym przypadku nie są).

Jeśli uważasz, że Twoje dane są przetwarzane niezgodnie z prawem, możesz złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.