



BANK SPÓŁDZIELCZY W SEJNACH www.bssejny.pl

Załącznik nr 3 do Instrukcji rozpatrywania skarg i reklamacji
w Banku Spółdzielczym w Sejnach

Wzory klauzul wykorzystywanych w odpowiedziach na reklamacje lub skargi

Treść klauzuli wymaganej do umieszczenia w odpowiedzi na reklamację w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta dotycząca pouczenia wskazującego na możliwość odwołania oraz zwrócenia się 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 Sejnach,
- 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),
- 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),
- 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 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 w Sejnach,
- 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

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) - zwanej dalej „RODO” Bank Spółdzielczy w Sejnach informuje Panią/Pana o przetwarzaniu danych osobowych (tj. nazwa, adres, dane osoby do kontaktów, adres email, nr telefonu) stanowiących Pani/Pana własność.

Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Bank Spółdzielczy w Sejnach z siedzibą w Sejnach 16-500 Sejny, ul. Powstańców Sejneńskich 1 (dalej: Bank). Bank wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym może się Pani/Pan skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych pod adresem e-mail: iod@bssejny.pl, lub pisemnie na adres naszej siedziby wskazany powyżej.

Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane dla celów rozpatrzenia niniejszej reklamacji. Bank będzie przetwarzał w powyższych celach dane osobowe podane administratorowi bezpośrednio przez Pana/Panią.

Przetwarzanie przez Bank Pana/Pani danych osobowych odbywa się na podstawie art., 6 ust. 1 lit c RODO z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Nadto dane będą przetwarzane na



BANK SPÓŁDZIELCZY W SEJNACH **www.bssejny.pl**

podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, ponieważ jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora jakim jest obrona przed ewentualnymi roszczeniami prawnymi.

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do rozpatrzenia reklamacji. Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji reklamacji we wszystkich instancjach a także w celach archiwalnych nie dłużej niż przez okres 6 lat. Pana/Pani dane osobowe mogą być przekazane przez Bank Spółdzielczy w Sejnach podmiotom dostarczającym rozwiązania teleinformatyczne, uprawniane podmiotom świadczącym usługi pocztowe i kurierskie oraz organom np. Rzecznikowi Finansowemu. Dane osobowe będą przetwarzane na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (dalej: EOG).

Osoba, której dane są przetwarzane przez administratora ma prawo żądania dostępu do danych, ich sprostowania, czyli poprawienia, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przeniesienia danych i do cofnięcia zgody na ich przetwarzanie w sytuacji gdy przetwarzanie odbywałoby się na podstawie zgody. Więcej informacji o prawach osób, których dane dotyczą dostępne są w art. 12-23 RODO, którego tekst można znaleźć pod adresem: <https://eur-lex.europa.eu/>

Nadto, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa. Więcej informacji: <https://uodo.gov.pl/pl/p/skargi>
