

Formularz zgłaszanej reklamacji

wypełnienie pola oznaczonego symbolem gwiazdki *jest obowiązkowe

1	Data/godzina zgłoszenia*	-.....-.....	godz.
2	Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy*		
3	Modulo Klienta lub numer PESEL lub NIP/REGON* UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON/NIP (firmy)		
4	Telefon kontaktowy Klienta* UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.		
5	Adres do korespondencji (w przypadku jeżeli osoba zgłaszająca nie jest Klientem Banku)		
6	Placówka obsługująca Klienta*		
7	Placówka przyjmująca reklamację		
8	Produkty lub usługi, których dotyczy reklamacja		
9	Treść reklamacji*		
10	Czy reklamacja dotyczy:	☐ zlecenie płatnicze ☐ wydania karty ☐ pozostałe	

11	Czy reklamacja dotyczy kradzieży środków z rachunku? Jeśli TAK - i dotyczy transakcji kartowej - należy wypełnić załącznik nr 6a - i dotyczy transakcji w bankowości elektronicznej należy wypełnić załącznik 6 i 6b Instrukcji rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Krasnymstawie W pozostałych przypadkach należy przejść do kolejnego punktu	☐ NIE ☐ TAK
12	Czy wyrażał Pan/Pani zgodę na realizację reklamowanej transakcji? (Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK)	☐ NIE ☐ TAK
13	Numer rachunku lub numer karty związanej z transakcją	
14	Data dokonania transakcji płatniczej	
15	Kwota transakcji płatniczej	
16	Nazwa Akceptanta/usługodawcy lub bankomatu w przypadku transakcji dokonanych kartą płatniczą	
17	Czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej za pośrednictwem karty, której zgłoszenie dotyczy (Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK)	☐ TAK ☐ NIE ☐ NIE WIEM ☐ NIE DOTYCZY
18	Oczekiwania klienta*	

19	Oczekiwana forma odpowiedzi*	☐ list UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w pkt nr 5. ☐ 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. ☐ bankowość elektroniczna (UWAGA! Możliwe wyłącznie dla reklamacji niezwiązanych z realizacją zlecenia płatniczego lub wydaniem karty) ☐ elektronicznie na skrzynkę: w ramach usługi e-Doręczenia.
20	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację	
21	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację*	

(data, pieczęć imienna i podpis pracownika)

Podpis Klienta / osoby zgłaszającej

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 Krasnymstawie 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 Krasnymstawie z siedzibą w Krasnymstawie, ul. Mostowa 25, 22-300 Krasnystaw (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@bskrasnystaw.pl, lub pisemnie na adres naszej siedziby wskazany powyżej.

Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane dla celów rozpatrzenia niniejszej reklamacji, spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa (np. ewidencyjnych, archiwalnych) lub dochodzenia i obrony przed ewentualnymi roszczeniami.

Przetwarzanie przez Bank Pana/Pani danych osobowych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit c) RODO tj. w związku z Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Ustawą z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości. Nadto dane będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, ponieważ jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Bank jakim są obsługa skarg, reklamacji i ochrona przed ewentualnymi roszczeniami.

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, lub do momentu przedawnienia roszczeń – w zależności od sytuacji prawnej. Pana/Pani dane osobowe mogą być przekazane przez Bank Spółdzielczy w Krasnymstawie podmiotom dostarczającym rozwiązania teleinformatyczne, uprawniane podmiotom świadczącym usługi pocztowe i kurierskie oraz uprawnionym organom np. Rzecznikowi Finansowemu.

Ma Pan/Pani prawo żądania dostępu do danych, ich sprostowania, czyli poprawienia, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania. 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>