



**Zasady rozpatrywania wniosków dotyczących obsługi praw klienta w zakresie danych osobowych**

Klient indywidualny i Klient instytucjonalny (osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba fizyczna prowadząca indywidualne gospodarstwo rolne, spółka cywilna, spółka partnerska, spółka jawna) Banku jest uprawniony do złożenia wniosku w zakresie obsługi praw klienta wynikających z Rozporządzenia 679/2016 (RODO), a Bank zobowiązany jest do jego rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Klient może zgłosić wniosek do Banku w każdej chwili.
2. Bank rozpatruje wniosek złożony przez klienta Banku lub osobę działającą w jego imieniu:
  - a) w ciągu miesiąca, licząc od dnia otrzymania żądania,
  - b) w przypadku, gdy żądanie lub liczba żądań klienta ma skomplikowany charakter, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony o kolejne dwa miesiące; w terminie miesiąca od otrzymania żądania Inspektor Ochrony Danych informuje klienta o przedłużeniu terminu, z podaniem przyczyn opóźnienia,
  - c) w przypadku niepodjęcia działań w związku z żądaniem klienta, Inspektor Ochrony Danych niezwłocznie – najpóźniej w ciągu miesiąca od otrzymania żądania, informuje klienta o powodach niepodjęcia działań oraz możliwości wniesienia skargi do organu nadzorczego oraz skorzystania ze środków ochrony prawnej przed sądem.
3. Klient może złożyć wniosek tylko z wykorzystaniem formularza opracowanego przez Bank. Formularz wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku, w dedykowanej zakładce RODO ([www.bs.ostrowiec.pl/rodo](http://www.bs.ostrowiec.pl/rodo)) lub w Placówkach sprzedażowych Banku. Wniosek klienta powinien zawierać dane adresowe oraz rodzaj i szczegóły żądania.
4. Klient może złożyć wypełniony wniosek w każdej Placówce sprzedażowej Banku.
5. Placówka sprzedażowa Banku obsługuje wniosek klienta tylko w zakresie obowiązku informacyjnego (udziela informacji klientowi), prawa do cofnięcia zgody na cele marketingowe oraz prawa do sprostowania (aktualizacji danych). W przypadku pozostałych praw klienta, obsługę wniosku realizuje Inspektor Danych Osobowych lub dedykowany pracownik Centrali Banku (pracownik Placówki sprzedażowej w tym celu przesyła zeskanowany wniosek klienta na dedykowany adres: [iod@bs.ostrowiec.pl](mailto:iod@bs.ostrowiec.pl))
6. Bieg terminu rozpatrywania wniosku rozpoczyna się od dnia otrzymania przez Bank żądania klienta.
7. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji w przypadku niedotrzymania terminu udzielenia odpowiedzi przez Bank. Informacja o trybie zgłaszania reklamacji dostępna jest na stronie internetowej Banku.
8. W imieniu Banku, Inspektor Ochrony Danych udziela klientowi odpowiedzi na piśmie, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie wniosku.
10. W przypadku, gdy klient składa wniosek w charakterze ubezpieczonego / ubezpieczającego / uprawnionego / uposażonego w umowie ubezpieczenia zawartej za pośrednictwem Banku z zakładem ubezpieczeń z nim współpracującym (dotyczy realizacji praw klienta, którego dane zostały powierzone do przetwarzania Bankowi przez zakład ubezpieczeń będący ich administratorem), Bank informuje zakład ubezpieczeń o złożonym żądaniu realizacji praw klienta w zakresie danych osobowych, przekazując zakładowi ubezpieczeń wniosek w ciągu 3 dni od dnia zgłoszenia wniosku przez klienta. Odpowiedź na wniosek klienta jest w tym przypadku udzielana bezpośrednio przez zakład ubezpieczeń lub przez Bank w terminie i w sposób uprzednio uzgodniony z zakładem ubezpieczeń.
11. Właściwym dla Banku organem nadzoru w zakresie danych osobowych jest Urząd Ochrony Danych Osobowych.
12. W przypadku pytań dotyczących wniosku prosimy o kontakt z pracownikami Placówki sprzedażowej lub z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: [iod@bs.ostrowiec.pl](mailto:iod@bs.ostrowiec.pl)