

„ZGŁOSZENIE REKLAMACJI/SKARGI”

1. Dane osoby składającej reklamację:

Imię nazwisko nr klienta

PESEL adres korespondencyjny

Nr telefonu adres e-mail

2. Opis reklamacji

(w celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji, prosimy o szczegółowe opisanie zgłaszanego problemu wraz z podaniem oczekiwanego sposobu jego rozwiązania)

Treść reklamacji:

3. Sposób powiadomienia o wyniku reklamacji:

listownie na adres*: _____

e-mail* _____

Miejscowość data czytelny podpis osoby składającej reklamację/skargę

4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

Nr dziennika Lp.dz _____

Miejscowość data podpis pracownika przyjmującego reklamację

Klauzula Informacyjna
Krakowskiej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo – Kredytowej

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych dla:
osób składających reklamację/skargę/wniosek

Krakowska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa informuje Panią/Pana o przetwarzaniu danych osobowych stanowiących Państwa własność zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 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, zwane dalej „**RODO**”):

1. Administrator danych osobowych

Krakowska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa z siedzibą przy ul. Ujastek 3, 30-969 Kraków (zwana dalej Kasą), jest Administratorem Pani/Pana danych osobowych (zwanym dalej „Administratorem”)

2. Inspektor Ochrony Danych.

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych z którym może się Pani/Pan skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych pod adresem e -mail: iod@krakskok.pl

3. Kategoria danych

Kasa przetwarza następujące kategorie danych:

- 1) dane identyfikujące (np. imię, nazwisko, PESEL),
- 2) dane kontaktowe (np. adres zamieszkania, telefon, e-mail),
- 3) dane finansowe (np. saldo pożyczki, saldo rachunku),
- 4) numer rachunku bankowego, numer karty płatniczej,
- 5) dane wizualne (np. nagrania monitoringu wizyjnego).

4. Cele i podstawy przetwarzania.

Kasa będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe w następujących celach:

- 1) przyjęcia i rozpatrzenia Pani/Pana reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Kasę na podstawie art. 6 ust.1 lit. c RODO, Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej,
- 2) przyjęcia i rozpatrzenia skargi/wniosku, których obowiązek przyjęcia i rozpatrzenia wynika z obowiązujących przepisów prawa na podstawie art. 6 ust.1 lit. c RODO,
- 3) przyjęcia i rozpatrzenia innych wniosków, zapytań, zgłoszeń lub informacji skierowanych do Kasy, a także możliwości obrony przed ewentualnymi roszczeniami na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO,
- 4) w innych przypadkach Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie na podstawie wcześniej udzielonej zgody w zakresie i celu określonym w treści zgody na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a.

5. Okres przechowywania.

Kasa będzie przechowywać Pani/Pana dane osobowe przez czas potrzebny do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji/skargi/wniosku przez okres do czasu zakończenia rozpatrywania takiej reklamacji/skargi/wniosku, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa oraz zgodnie z przepisami prawa, lub dla realizacji przez Kasę prawnie uzasadnionego interesu administratora danych w zakresie przyjęcia i rozpatrzenia innych wniosków, zapytań, zgłoszeń lub informacji skierowanych do Kasy, a także możliwości obrony przed ewentualnymi roszczeniami do momentu przedawnienia potencjalnych roszczeń. W zakresie danych wizualnych – przez okres do 3 miesięcy od momentu nagrania. W przypadku wyrażenia przez Panią/Pana zgody dane osobowe będą przetwarzane do czasu wycofania tej zgody.

6. Odbiorcy danych.

Pani/Pana dane osobowe możemy przekazać firmom, które pomagają nam w pracy – np. dostawcom systemów informatycznych, kancelariom i radcom prawnym, firmom kurierskim czy Poczcie Polskiej – a także uprawnionym instytucjom takim jak Rzecznik Finansowy, Komisja Nadzoru Finansowego, Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A, a także innym bankom i instytucjom kredytowym w zakresie, w jakim informacje te są niezbędne w związku z wykonywaniem czynności finansowych.

7. Prawa osób, których dane dotyczą:

Zgodnie z „RODO” przysługuje Pani/Panu:

- 1) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii; (art. 15 RODO),
- 2) prawo sprostowania (poprawiania) swoich danych; (art. 16 RODO),
- 3) prawo usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych; (art. 17 i art. 18 RODO),
- 4) prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie wydanej uprzednio zgody na przetwarzanie na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) „RODO”,
- 5) prawo przenoszenia danych; (art. 20 RODO),
- 6) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych; (art. 21 RODO),

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust.1 lit. f) „RODO”), przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych. Administrator przestanie przetwarzać Pani/Pana dane w tych celach, chyba że Administrator będzie w stanie wykazać, że w stosunku do Pani/Pana danych istnieją dla Administratora ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec Pani/Pana interesów, praw i wolności lub Pani/Pana dane będą niezbędne Administratorowi do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Aby wykonać prawo do sprzeciwu, należy wystąpić wnioskiem na adres biuro@krakskok.pl lub złożyć pisemny wniosek w dowolnej placówce Kasy.

- 7) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (art. 77 RODO),

Organem Właściwym do zgłaszania naruszeń dotyczących ochrony danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Skargę można złożyć drogą tradycyjną lub elektroniczną więcej informacji znajduje się na stronie internetowej Urzędu www.uodo.gov.pl.

8. Źródło pochodzenia danych.

Pani/Pana dane osobowe Kasa pozyskuje bezpośrednio od Pani/Pana, albo od osoby którą Pani/Pan reprezentuje – jeśli jest Pani/Pan pełnomocnikiem.

9. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie.

Kasa nie dokonuje profilowania Pani/Pana danych, czyli zautomatyzowanego przetwarzania danych osobowych, które polega na wykorzystaniu Pani/Pana danych osobowych w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących pracy, sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji.

10. Przekazywanie danych osobowych do państwa trzeciego.

Kasa nie przekazuje Pani/Pana danych do organizacji międzynarodowych i nie udostępnia Pani/Pana danych osobowych podmiotom mającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG).

11. Obowiązek podania danych osobowych.

Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, ale bez nich nie będziemy mogli rozpatrzyć reklamacji/skargi/wniosku.