

*Załącznik
do Uchwały Nr 8
Zarządu Banku Spółdzielczego
z dnia 23.02.2023 r.*

**Instrukcja
obsługi praw klienta
w Banku Spółdzielczym w Mielcu**

Spis treści

Postanowienia ogólne.....	3
Definicje.....	3
<u>Dział I Gromadzenie Danych</u>	
Rozdział 1. Gromadzenie danych Klientów zawierających umowy z Bankiem	4
Rozdział 2. Gromadzenie danych osobowych klientów zawierających transakcje okazjonalne.....	5
Rozdział 3. Gromadzenie danych osobowych Klientów składających wnioski kredytowe.....	5
<u>Dział II Realizacja Praw Klienta</u>	
Rozdział 1 Składanie wniosków	6
Rozdział 2 Rejestracja wniosków.....	6
Rozdział 3 Tryb rozpatrywania wniosków	7
Postanowienia Końcowe.....	8

Wykaz Załączników:

Załącznik nr 1 Zasady rozpatrywania wniosków obsługi praw Klienta

Załącznik nr 2 Wniosek

Załącznik nr 3 - Klauzula informacyjna RODO

Załącznik nr 4 – Oświadczenie o przeniesieniu danych

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Niniejsza Instrukcja określa organizację przyjmowania oraz tryb postępowania przy obsłudze wniosków w zakresie realizacji praw klienta dotyczących danych osobowych na podstawie ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (Rozporządzenie 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 (Dz. U. UE L 119 z dnia 4 maja 2016 r.)) w Banku Spółdzielczym w Mielcu oraz zasady prowadzenia rejestru udostępnień danych osobowych klientów.
2. Celem niniejszej Instrukcji jest:
 - 1) gromadzenia i rejestrowania w systemie bankowym danych klientów w związku z realizacją czynności bankowych;
 - 2) wprowadzania zmian danych w systemie bankowym,
 - 3) przekazywania klauzul informacyjnych RODO oraz innych informacji wymaganych przepisami prawa.
 - 4) określenie zasad rozpatrywania wniosków dotyczących obsługi praw klienta w zakresie danych osobowych wpływających do Banku;
 - 5) określenie uprawnień i obowiązków komórek/jednostek organizacyjnych, biorących udział w obsłudze wniosków.

Definicje

§ 2.

1. Przez użyte w niniejszej Instrukcji określenia należy rozumieć:
 - 1) **Bank** - Bank Spółdzielczy w Mielcu;
 - 2) **Komórka handlowa** – pracownicy Banku upoważnienie do wprowadzania i zmian danych klientów w systemie bankowym
 - 3) **IOD** - Inspektor Ochrony Danych; osoba wyznaczona przez Zarząd Banku realizująca zadania w zakresie ochrony danych osobowych;
 - 4) **iodo@bswmielcu.pl** - dedykowany adres e-mail do kontaktu z IODO;
 - 5) **Jednostka organizacyjna** - element struktury organizacyjnej Banku, działający bezpośrednio na określonym jej szczeblu; w Banku jednostkami organizacyjnymi są: Centrala i Oddziały;
 - 6) **Klient indywidualny** – osoba fizyczna, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba fizyczna prowadząca indywidualne gospodarstwo rolne, wspólnik w spółce cywilnej, partnerskiej lub jawnej;
 - 7) **Klient instytucjonalny** – podmiot prawny oraz podmiot nie posiadający osobowości prawnej, zawierający umowę o produkt przeznaczony do obsługi działalności gospodarczej lub rolniczej;
 - 8) **Komórka organizacyjna** - wewnętrzny element struktury jednostek organizacyjnych lub innych komórek organizacyjnych w Banku; określony w Regulaminie organizacyjnym;
 - 9) **System transakcyjny, System FK** ;

- 10) **organ nadzoru** - instytucja nadzorcza względem Banku w zakresie danych osobowych (Urząd Ochrony Danych Osobowych);
- 11) **Placówka sprzedażowa** – Centrala i Oddział Banku;
- 12) **przetwarzanie danych osobowych** - operacja lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taka jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie, lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie;
- 13) **Rozporządzenie - (RODO)** ogólne rozporządzenie o ochronie danych (Rozporządzenie 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 (Dz. U. UE L 119 z dnia 4 maja 2016 r.);
- 14) **sprzeciw** - oznacza złożenie przez Klienta wniosku o zaprzestaniu przetwarzania jego danych osobowych. Bank zrealizuje sprzeciw zgodnie ze wskazanym we wniosku celem przetwarzania po podaniu przyczyn związanych ze szczególną sytuacją klienta; w tym przypadku Bank rozpatrzy sprzeciw i nie będzie przetwarzał danych w celach marketingowych (automatycznie wycofa zgodę na cele marketingowe);
- 15) **wniosek** - wystąpienie Klienta zawierające żądanie w zakresie realizacji praw klienta w zakresie danych osobowych na formularzu zgodnie z załącznikiem nr 2 do Instrukcji;

Dział I Gromadzenie Danych

Rozdział 1. Gromadzenie danych klientów zawierających umowy z Bankiem

§ 3.

1. Pracownik Placówki sprzedażowej przed rozpoczęciem jakiejkolwiek transakcji z klientem powinien otrzymać od klienta dowód osobisty lub inny dokument potwierdzający dane klienta.
2. Po otrzymaniu dokumentu tożsamości pracownik ma obowiązek wprowadzenia numeru PESEL klienta do systemu.
3. W przypadku, gdy klient nie jest zarejestrowany w systemie transakcyjnym, pracownik uzyskuje informację o charakterze przeprowadzanej transakcji:
 - a. Przeznaczona dla klientów indywidualnych czy dla klientów instytucjonalnych,
 - b. Okazjonalna – wymaga stosowania zasad opisanych w rozdziale 4 niniejszej Instrukcji,
 - c. Wymagająca zawarcia umowy – pracownik stosuje zasady opisane w niniejszym rozdziale.
4. W przypadku klienta instytucjonalnego – pracownik uzyskuje informację na temat numeru NIP lub REGON. Po uzyskaniu ww. informacji sprawdza, czy klient jest zarejestrowany w systemie FK.
5. W przypadku transakcji wymagającej zawarcia umowy pracownik Placówki sprzedażowej w momencie stwierdzenia, że klient nie jest zarejestrowany w systemie transakcyjnym ma obowiązek przekazania klientowi formularza danych.

6. Wraz z formularzem pracownik przekazuje klientowi indywidualnemu klauzulę informacyjną, której wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszej Instrukcji.
7. Pracownik ma obowiązek sprawdzenia, czy dane wprowadzone do arkusza są kompletne, czytelne i czy są zgodne z przedstawionym dokumentem tożsamości.
8. Po otrzymaniu od klienta podpisanego formularza – pracownik wprowadza dane do systemu transakcyjnego.
9. Formularz klauzuli informacyjnej klienta (załącznik nr 3) przechowywany jest do czasu wygaśnięcia wszystkich umów z klientem i wycofania zgód, niezależnie od dokumentacji produktowej klienta.

§ 4.

1. Pracownik Placówki sprzedażowej w momencie stwierdzenia, że klient jest zarejestrowany w systemie transakcyjnym ma obowiązek sprawdzenia zgodności danych zawartych na okazanym dokumencie tożsamości z danymi wprowadzonymi do systemu oraz potwierdzenie innych danych przekazanych Bankowi na etapie wprowadzania do systemu, takich jak na przykład aktualne adresy i numery telefonu, adres e-mail, status klienta, powiązania z bankiem, dane dotyczące rezydencji podatkowej itd.
2. W przypadku, gdy dane klienta uległy zmianie pracownik ma obowiązek wprowadzenia zmian do systemu,
3. Po otrzymaniu od klienta podpisanego formularza ze zmienionymi danymi – pracownik wprowadza zmiany do systemu transakcyjnego.

Rozdział 2. Gromadzenie danych osobowych klientów zawierających transakcje okazjonalne

§ 5.

1. Transakcje okazjonalne mogą dotyczyć:
 - a. Wpłat gotówkowych,
 - b. Czynności kantorowych,
 - c. Zawierania umów pośrednictwa, (np. umowy ubezpieczenia)
2. W przypadku zawierania transakcji okazjonalnej pracownik zwraca dokument tożsamości klientowi dopiero po uzyskaniu informacji będących podstawą do uznania transakcji jako nie wymagającej rejestracji w rejestrze transakcji podejrzanych.
3. W przypadku konieczności spisania danych wymaganych przez Ustawę o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu pracownik dane zapisuje, oraz informuje klienta, że klauzule informacyjnej RODO znajdują się na tablicy ogłoszeń oraz na stronie internetowej Banku.

Rozdział 3. Gromadzenie danych osobowych klientów składających wnioski kredytowe

§ 6.

1. W przypadku, gdy klient składa wniosek kredytowy pracownik sprawdza poprawność danych zawartych we wniosku z dokumentem tożsamości otrzymanym od klienta oraz sprawdza, czy klient jest zarejestrowany w systemie transakcyjnym.
2. Wraz z formularzem identyfikacyjnym pracownik przekazuje klientowi klauzulę informacyjną, której wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszej Instrukcji.

3. Formularz informacyjny jest przechowywany niezależnie od dokumentacji produktowej do czasu zakończenia wszystkich umów lub wygaśnięcia zgód.
4. W przypadku gdy wniosek składa klient zarejestrowany w systemie transakcyjnym pracownik przyjmujący wniosek postępuje zgodnie z zapisami paragrafu 4.

Dział II Realizacja Praw Klienta

Rozdział 1 Składanie wniosków (Realizacja praw Klienta)

§ 7.

1. Klient może złożyć wniosek z wykorzystaniem formularza opracowanego przez Bank; formularz wniosku dostępny jest w Placówkach banku oraz na stronie internetowej Banku: www.bswmielcu.pl/rodo. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 2 do Instrukcji. Wniosek klienta powinien zawierać dane adresowe oraz rodzaj i szczegóły żądania.
2. Bank obsługuje wnioski złożone przez klientów lub osoby działające w ich imieniu:
 - 1) w ciągu miesiąca, licząc od dnia otrzymania żądania;
 - 2) 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 IODO informuje klienta o przedłużeniu terminu, z podaniem przyczyn opóźnienia;
 - 3) w przypadku niepodjęcia działań w związku z żądaniem klienta, IODO niezwłocznie – najpóźniej w ciągu miesiąca od otrzymania żądania, informuje klienta o powodach nieodjęcia działań oraz możliwości wniesienia skargi do organu nadzorczego oraz skorzystania ze środków ochrony prawnej przed sądem.
3. Odpowiedzialność za obsługę wniosku, o którym mowa w ust. 1, spoczywa odpowiednio na:
 - 1) pracownikowi przyjmującemu wniosek, jeżeli wniosek dotyczy prawa do informacji (spełnienie obowiązku informacyjnego), cofnięcia zgody na cele marketingowe, sprostowania danych w kartotece klienta w systemie, prawa do ograniczenia przetwarzania, prawa do sprzeciwu, prawa do niepodlegania decyzjom, które opierają się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowanie (opcje nr C1 – C6 we wniosku) ;
 - 2) IODO (pozostałe opcje: od C7 do C8 we wniosku); dodatkowo w przypadku opcji C4 i C5 we wniosku, IODO, po rozpatrzeniu ograniczenia przetwarzania lub sprzeciwu, zobowiązany jest udzielić pisemną odpowiedź klientowi.

Rozdział 2. Rejestracja wniosków

§ 8.

1. Wnioski przyjmowane i rejestrowane są zgodnie z zapisami ust. 2 - 6.
2. Rejestracji podlegają wszystkie wnioski również te, które zostały rozpatrzone w chwili ich przyjęcia.
3. Wszystkie wnioski podlegają rejestracji w Rejestrze wniosków prowadzonym przez IODO.
4. Pracownik banku w momencie złożenia wniosku przez klienta zobowiązany jest zweryfikować tożsamość klienta oraz uaktualnić dane teleadresowe klienta w systemie a następnie przystąpić do jego obsługi, tj. w przypadku opcji C1 do C6 we wniosku (wniosek standardowy), pracownik ma obowiązek zrealizować żądanie klienta:
 - 1) opcja C1 - zrealizować prawo do informacji (obowiązek informacyjny) wobec klienta;

- 2) opcja C2 - zaznaczyć w systemie wycofanie zgody klienta na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych;
 - 3) opcja C3 - dokonać sprostowania danych w systemie;
 - 4) opcja C4 - zaznaczyć w systemie opcję RODO, ograniczenie przetwarzania;
 - 5) opcja C5 - zaznaczyć w systemie opcję RODO, sprzeciw;
- po zrealizowaniu żądania klienta, opcje C1 do C5, należy przesłać skan wniosku na adres: iodo@bswmielcu.pl celem jego dalszej obsługi;
- 6) w przypadku kiedy klient zaznaczy opcję C6 do C8 (wniosek niestandardowy) - obsługa wniosku polega na przesłaniu skanu wniosku do IODO celem jego dalszej obsługi na adres: iodo@bswmielcu.pl, z tym, że w przypadku opcji C8 (przeniesienie danych) należy zapewnić wypełnienie przez klienta dodatkowego oświadczenia - *Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przeniesienie danych do innego administratora* (wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 4 do Instrukcji), które podlega zeskanowaniu i przesłaniu razem z wnioskiem;
5. Po wpłynięciu wniosku przekazanego przez pracownika banku inspektor ochrony danych osobowych, zobowiązany jest niezwłocznie przystąpić do obsługi wniosku. IODO prowadzi Rejestr wszystkich wniosków (wnioski, które wpłynęły na adres: iodo@bswmielcu.pl).
 6. Wnioski w wersji papierowej, odpowiedzi na wnioski oraz dane zawarte w Rejestrze wniosków przechowywane są przez okres 6 lat odpowiednio w dokumentacji klienta i w dokumentacji prowadzonej przez IODO, licząc od daty rozwiązania umowy z klientem.

Rozdział 3. Tryb rozpatrywania wniosków

§ 9.

5. Zadaniem IODO jest:
 - 1) realizacja obsługi wniosków;
 - 2) udzielenie wyczerpującej odpowiedzi klientowi z zachowaniem terminów,
6. IODO po wysłaniu odpowiedzi do klienta listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, uzupełnia Rejestr wniosków o datę wysłania. IODO wysyła odpowiedź do klienta w ciągu **5 dni roboczych**, licząc od momentu zakończenia obsługi wniosku.
7. Odpowiedzialność za nadzór nad realizacją zadań wykonywanych przez IODO, spoczywa na Prezesie Zarządu.
8. W Rejestrze wniosków IODO rejestruje datę otrzymania odpowiedzi przez klienta na podstawie potwierdzenia odbioru przesyłki po wpływie potwierdzenia do Banku. IODO po wysłaniu odpowiedzi do klienta archiwizuje kopię wniosku oraz udzielonej odpowiedzi.
9. Każda nieodebrana przez klienta odpowiedź (zwrot) musi być zarejestrowana przez IODO w Rejestrze wniosków.

§ 10

1. Obsługa wniosku klienta przez Bank polega na identyfikacji żądania, ocenie jego zasadności i rozstrzygnięciu kwestii zgłaszanych przez klienta oraz udzieleniu wyczerpującej odpowiedzi.
2. Wszystkie wnioski klientów muszą być rozpatrywane z należytą starannością, wnikliwie i z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, dobrych obyczajów i zasad etycznych, w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia żądania zawartego w zgłoszonym wniosku.
3. W procesie obsługi wniosku, Bank bierze pod uwagę możliwość polubownego wyjaśniania sporów powstałych pomiędzy Bankiem, a klientem.

Postanowienia końcowe

§ 11.

1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji odnośnie sposobu obsługi wniosku. Bank rozpatruje reklamacje klienta zgodnie z zapisami *Regulaminu rozpatrywania reklamacji związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Mielcu*.
2. Każdy przypadek udostępnienia poza Bank danych osobowych, których Administratorem jest Bank przez Komórki organizacyjne Banku wymaga niezwłocznego poinformowania IODO. Zakres poinformowania dotyczy:
 - 1) danych identyfikacyjnych osoby, której dotyczył wniosek o udostępnienie;
 - 2) podstawy udostępnienia danych, danych osoby/podmiotu, który wystąpił z wnioskiem o udostępnienie;
 - 3) zakresu udostępnionych danych.
3. IODO nadzoruje terminowość i prawidłowość obsługi wniosków przez Pracowników banku oraz udziela stosownych wyjaśnień i pomocy w przypadku problemów związanych z interpretacją żądań klienta. W przypadku wątpliwości, co do zakresu żądanej informacji przez klienta, IODO kontaktuje się z klientem w imieniu Banku i wyjaśnia zakres żądania zawarty we wniosku.
4. Klientowi indywidualnemu przysługują prawa określone i przekazane klientom w klauzuli informacyjnej, która jest dodatkowo dostępna w miejscu wykonywania czynności oraz na stronie internetowej Banku.
6. Niniejsza Instrukcja wchodzi w życie z dniem 01.03.2023r