

## **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) ETNO Banku Spółdzielczego 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.etnobank.pl/informacje/dokumenty](http://www.etnobank.pl/informacje/dokumenty)) lub w Placówkach sprzedażowych Banku. Wniosek Klienta zawiera dane adresowe oraz rodzaj i szczegóły żądania.
4. Klient może złożyć wypełniony wniosek w każdej Placówce sprzedażowej Banku lub przesłać go pocztą na adres 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 realizują dedykowani pracownicy Banku (pracownik Placówki sprzedażowej w tym celu przesyła zeskanowany wniosek Klienta na dedykowany adres: [iod@etnobank](mailto:iod@etnobank)).
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 przygotowuje udzielenie Klientowi odpowiedzi na piśmie. Bank wysyła odpowiedź Klientowi listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie pierwszego wniosku. Jeżeli częstotliwość wniosków Klienta jest większa, niż jeden wniosek w ciągu trzech miesięcy, Bank pobierze opłatę, równą kosztom administracyjnym związanym z udzieleniem odpowiedzi. Wniosek Klienta nie będzie rozpatrywany do czasu wniesienia przez Klienta stosownej opłaty.

10. Właściwym dla Banku organem nadzoru w zakresie danych osobowych jest Prezes Urząd Ochrony Danych Osobowych.

11. W przypadku pytań dotyczących wniosku prosimy o kontakt z pracownikiem Placówki sprzedażowej lub z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: [iod@etnobank.pl](mailto:iod@etnobank.pl)

