



## 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) 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 złożyć wniosek tylko z wykorzystaniem formularza opracowanego przez Bank. Formularz wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku, w dedykowanej zakładce RODO ([www.mbsw.pl/rodo](http://www.mbsw.pl/rodo)) lub w placówkach Banku. Wniosek klienta zawiera dane adresowe oraz rodzaj i szczegóły żądania.
2. Klient może złożyć wypełniony wniosek w każdej placówce Banku.
3. 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.
4. Bieg terminu rozpatrywania wniosku rozpoczyna się od dnia otrzymania przez Bank żądania klienta.
5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji w przypadku niedotrzymania terminu udzielenia odpowiedzi przez Bank.
6. Bank udziela klientowi odpowiedzi na piśmie, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
7. 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.
8. Właściwym dla Banku organem nadzoru w zakresie danych osobowych jest Urząd Ochrony Danych Osobowych.
9. W przypadku pytań dotyczących wniosku prosimy o kontakt z pracownikiem placówki lub z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: [iod@mbsw.pl](mailto:iod@mbsw.pl)