

Klauzula informacyjna dla osób składających reklamację/skargę/wniosek

1. **Administratorem danych osobowych** jest PLUS BANK S.A. z siedzibą w Warszawie (04-028), przy Al. Stanów Zjednoczonych 61A, zwany dalej „Bankiem”.
2. **Z Inspektorem Ochrony Danych**, w sprawach dotyczących danych osobowych, można kontaktować się pisząc na adres „PLUS BANK S.A. - Inspektor Ochrony Danych, 04-028 Warszawa, Al. Stanów Zjednoczonych 61A”, iod@plusbank.pl lub poprzez formularz kontaktowy znajdujący się na plusbank.pl („Kontakt z IOD”). Prawa przysługujące na gruncie RODO można realizować w szczególności pocztą tradycyjną, poprzez kontakt telefoniczny z infolinią Banku lub drogą elektroniczną poprzez formularz kontaktowy znajdujący się na plusbank.pl.
3. **Dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:**
 - 1) prowadzenia komunikacji i udzielenia odpowiedzi na pytanie przekazane do Banku, w tym udzielania odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne, skargi, wnioski RODO – podstawą prawną jest prawnie uzasadniony interes realizowany przez Bank w postaci możliwości wykonania czynności w celu udzielenia odpowiedzi na pytanie, prowadzenia korespondencji lub udzielania odpowiedzi, a także na podstawie obowiązku prawnego ciążącego na Banku związanego z rozpatrywaniem skarg i reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Bank, oraz podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów podmiotu danych, a także prawnie uzasadnionych interesów Banku, w postaci możliwości weryfikacji upoważnienia do działania w imieniu podmiotu danych (o ile dotyczy);
 - 2) związanych z dochodzeniem ewentualnych roszczeń i odszkodowań – podstawą prawną jest prawnie uzasadniony interes realizowany przez Bank w postaci możliwości obrony roszczeń i odszkodowań;
 - 3) zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony mienia oraz ochrony informacji, w tym stanowiących tajemnicę bankową oraz danych osobowych – podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Bank związanych z koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony mienia oraz tajemnicy informacji;
 - 4) archiwalnych (dowodowych) – podstawą prawną jest realizacją prawnie uzasadnionego interesu Banku polegającego na zabezpieczeniu informacji na wypadek potrzeby udowodnienia faktów lub wykazania spełnienia obowiązku ciążącego na Banku
4. **Państwa dane mogą zostać ujawnione następującym podmiotom:**
 - 1) organom publicznym, instytucjom lub podmiotom trzecim uprawnionym do żądania dostępu lub otrzymania danych osobowych na podstawie przepisów prawa, np. Komisja Nadzoru Finansowego, Ministerstwo Finansów, Generalny Inspektor Informacji Finansowej, Urząd Skarbowy, Arbiter bankowy;
 - 2) podmiotom, którym Bank powierzył przetwarzanie danych osobowych lub udostępnił te dane na podstawie zawartych umów, np. dostawcy IT, firmy windykacyjne, firmy doradcze i audytorskie, kancelarie prawne, firmy archiwizujące, firmy świadczące usługi pocztowe lub kurierskie, wykonawcy innych usług przetwarzających dane w imieniu Banku.
5. **Państwa dane nie będą przekazane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowej.**
6. **Okres przetwarzania Państwa danych osobowych jest uzależniony od celu w jakim dane są przetwarzane.** Okres przez który Państwa dane osobowe będą przechowywane jest obliczany w oparciu o następujące kryteria:
 - 1) w zakresie wypełnienia prawnie uzasadnionych interesów Banku stanowiących podstawę tego przetwarzania przez okres niezbędny do wypełnienia tego celu lub do czasu wniesienia przez Państwa sprzeciwu wobec takiego przetwarzania, o ile nie występują prawnie uzasadnione podstawy dalszego przetwarzania danych przez Bank;
 - 2) do czasu obrony ewentualnych roszczeń – do czasu przedawnienia roszczeń.
7. **Na podstawie RODO można skorzystać z następujących praw:**
 - 1) żądania dostępu do swoich danych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych, a także żądania ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzanie lub ich usunięcia;
 - 2) wniesienia sprzeciwu z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją, gdy Bank przetwarza dane osobowe do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów. Bank przestanie przetwarzać Państwa dane osobowe w tych celach, chyba że Bank będzie w stanie wykazać, że w stosunku do Państwa danych istnieją dla Banku ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności lub Państwa dane będą niezbędne Bankowi do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
8. W zakresie przetwarzania danych osobowych przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.
9. Podanie danych jest dobrowolne jednakże niezbędne do prowadzenia komunikacji i udzielenia odpowiedzi. Nie podanie danych osobowych uniemożliwi realizację celu w jakim dane są podawane.
10. Bank nie korzysta z systemów służących do zautomatyzowanego podejmowania decyzji i profilowania.
11. Dane osobowe pozyskaliśmy od podmiotu w imieniu którego Pani/Pan działa oraz bezpośrednio od Pani/Pana (dotyczy innych osób podmiot danych).
12. Bank przetwarza następujące kategorie Pani/Pana danych osobowych: imię, nazwisko, dane kontaktowe, dane identyfikacyjne oraz inne dane, które mogą znajdować się na dokumencie pełnomocnictwa lub przedłożonych dokumentach (dotyczy osób działających w imieniu podmiotu danych).