Załącznik do Uchwały nr 121/2023 Zarządu Banku Spółdzielczego w Łobżenicy z dnia 06.12.2023 r.

Instrukcja
obsługi praw klienta w zakresie danych osobowych
w Banku Spółdzielczym w Łobżenicy

Łobżenica, 2023 r.

Poprzednie wersje regulacji stanowią załącznik do:

Uchwały nr 79/2023 Zarządu Banku Spółdzielczego w Łobżenicy z dnia 06.07.2023 r.

Uchwały Nr 42/2018 z dnia 23.05.2018 r.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne 4
Rozdział 2. Definicje 4
Rozdział 3. Składanie wniosków 5
Rozdział 4. Rejestracja wniosków 7
Rozdział 5. Tryb rozpatrywania wniosków 8
Rozdział 6. Postanowienia końcowe 9

Wykaz Załączników:

Załącznik nr 1 - Informacja Zasady rozpatrywania wniosków dotyczących obsługi praw klienta w zakresie danych osobowych w Banku Spółdzielczym w Łobżenicy;
Załącznik nr 2 - Wniosek;
Załącznik nr 3 - Klauzula informacyjna Banku Spółdzielczego w Łobżenicy;
Załącznik nr 4 - Oświadczenia klienta o wyrażeniu zgody na przeniesienie danych do innego administratora;
Załącznik nr 5 - Rejestr wniosków;
Załącznik nr 6 - Rejestr udostępnień;
Załącznik nr 7 - Obowiązek informacyjny;
Załącznik nr 8 – Klauzula informacyjna – Członek Banku Spółdzielczego;
Załącznik nr 9 – Klauzula informacyjna – kontrahenci;
Załącznik nr 10 – Klauzula informacyjna – Członek Rady Nadzorczej;
Załącznik nr 11 – Klauzula informacyjna dla kandydatów do pracy;
Załącznik nr 12 - Klauzula informacyjna w sprawie przetwarzania przez Bank Spółdzielczy w Łobżenicy danych osobowych pracownika;
Załącznik nr 13 - Informacja dotycząca monitoringu obiektów.

Rozdział 1. 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 Łobżenicy oraz zasady prowadzenia rejestru udostępnień danych osobowych klientów.
2. Celem niniejszej *Instrukcji* jest:
   1) określenie zasad rozpatrywania wniosków dotyczących obsługi praw klienta w zakresie danych osobowych wpływających do Banku;
   2) określenie uprawnień i obowiązków komórek organizacyjnych, biorących udział w obsłudze wniosków.

Rozdział 2. Definicje

§ 2.

1. Przez użyte w niniejszej Instrukcji określenia należy rozumieć:
   1) **ASI –** Administrator systemów informatycznych; osoba wyznaczona przez Zarząd Banku realizująca zadania w zakresie ochrony danych znajdujących się w systemach informatycznych;
   2) **Bank** - Bank Spółdzielczy w Łobżenicy;
   3) **IODO** - Inspektor Ochrony Danych Osobowych; osoba wyznaczona przez Zarząd Banku realizująca zadania w zakresie ochrony danych osobowych oraz odpowiada za:
   a) sporządzenie kopii danych osobowych klienta przetwarzanych przez Bank (razem z ASI), w przypadku, gdy klient posiada status pracownika/byłego pracownika lub osoby związanej kiedykolwiek z Bankiem na podstawie umowy cywilnoprawnej: umowa zlecenia, umowa o dzieło;
   b) aspekty prawne, odpowiedzialna za obsługę wniosków pod względem formalno-prawnym; odpowiada za weryfikację podstawy prawnej wniosku oraz sporządzenie kopii danych z rejestru spraw sądowych; natomiast w przypadku niezasadności wniosku, odpowiada za opracowanie uzasadnienia;
   4) **iodo@bslobzenica.pl** - dedykowany adres e-mail do kontaktu z IODO;
   5) **Jednostka organizacyjna** - element struktury organizacyjnej Banku, działający dla osiągnięcia celów strategicznych;
   6) **Klient** – osoba fizyczna, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba fizyczna prowadząca indywidualne gospodarstwo rolne, spółka cywilna, spółka partnerska, spółka jawna;
   7) **Komórka organizacyjna** - wewnętrzny element struktury jednostki organizacyjnej; w Banku komórkami organizacyjnymi są zespoły, samodzielne stanowiska;

8) **Systemy źródłowe** - NOVUM, SI-OKP, Visiona;

9) **Komórka wiodąca** - komórka organizacyjna koordynująca obsługę wniosku; na potrzeby niniejszej *Instrukcji* komórką wiodącą w procesie obsługi wniosków jest IODO;

10) **ograniczenie przetwarzania** - oznacza, że Bank ograniczy przetwarzanie danych osobowych klienta do czasu weryfikacji uzasadnienia; w tym czasie Bank będzie jedynie przechowywał dane osobowe i nie będzie przetwarzał ich w celach marketingowych; przed uchyleniem ograniczenia przetwarzania Bank poinformuje o tym osobę, której dane dotyczą, a która zażądała ograniczenia;

11) **organ nadzoru** - instytucja nadzorcza względem Banku w zakresie danych osobowych (Urząd Ochrony Danych Osobowych);

12) **Placówka sprzedażowa** - Centrala Banku oraz Punkt Obsługi Klienta;

13) **prawo do niepodlegania decyzjom, które opierają się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowanie** - oznacza, że Bank zrealizuje prawo klienta z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z art. 22 RODO, tzn. decyzje będą podejmowane przez pracownika Banku;

14) **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;

15) **Rejestr wniosków** - arkusz excel służący do rejestrowaniu wszystkich wniosków wpływających do Banku dotyczących praw klienta w zakresie danych osobowych;

16) **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.);

17) **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);

18) **wniosek** - wystąpienie Klienta zawierające żądanie w zakresie realizacji praw klienta w zakresie danych osobowych na formularzu zgodnie z załącznikiem nr 2 do Instrukcji.

Rozdział 3. Składanie wniosków

§ 3.

1. Pracownik Banku w momencie przyjęcia wniosku informuje klienta o trybie i zasadach obsługi wniosków, a następnie wykonuje obowiązek informacyjny.

Wykonanie obowiązku informacyjnego polega na zapoznaniu klienta z treścią klauzuli informacyjnej. Klient swoim podpisem potwierdza fakt zapoznania się z klauzulą informacyjną. Wzór obowiązku informacyjnego zawiera załącznik nr 7 do *Instrukcji*.

2. Jeden egzemplarz, podpisanej przez klienta, klauzuli informacyjnej, o której mowa w ust. 1 jest wręczany klientowi, a drugi egzemplarz przechowywany w dokumentacji klienta w Banku.

3. W przypadku gdy, dane osobowe klienta są pozyskiwane w związku z procesem oferowania produktu bankowego, przed rozpoczęciem zbierania danych osobowych klienta, należy zapoznać się z właściwymi instrukcjami produktowymi, które opisują czynności dotyczące realizacji obowiązku informacyjnego. Jeśli poszczególne instrukcje produktowe w zakresie obowiązku informacyjnego spoczywającego na Banku (art. 13 Rozporządzenia) odsyłają do niniejszej instrukcji – wówczas ma zastosowanie załącznik nr 3 do niniejszej Instrukcji.

4. Obowiązek informacyjny, o którym mowa w ust. 1, pracownik Banku wykonuje na ogólnych zasadach, niezależnie od wniosku związanego z realizacją praw klienta. Obowiązek informacyjny należy spełniać zawsze w momencie zbierania danych osobowych klienta w związku z zawarciem i realizacją umowy z Bankiem.

5. Niezależnie od sytuacji, o której mowa w ust. 1, informacja o zasadach składania i obsługi wniosków:

   1) publikowana jest na stronie internetowej Banku w dedykowanej zakładce RODO: www.bslobzenica.pl/rodo;

   2) każdorazowo przekazywana klientowi na jego żądanie w formie pisemnej (załącznik nr 1 do *Instrukcji*).

6. W odniesieniu do osoby składającej wniosek, która nie jest stroną umowy z Bankiem, np. zapisobiorca, spadkobierca, informacja o trybie i zasadach obsługi wniosków przekazywana jest w formie pisemnej (załącznik nr 1 do *Instrukcji*) przez pracownika w momencie zbierania danych osobowych tej osoby (przyjęcia wniosku), lub ustnej zgodnie z treścią załącznika nr 1 do *Instrukcji*. Obowiązek informacyjny wykonywany jest na zasadach, jak w ust. 1.

§ 4.

1. Klient może złożyć wniosek z wykorzystaniem formularza opracowanego przez Bank; formularz wniosku dostępny jest w siedzibie Banku oraz na stronie internetowej Banku: https://www.bslobzenica.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) pracowniku przyjmującym wniosek, jeżeli wniosek dotyczy prawa do informacji (spełnienie obowiązku informacyjnego), cofnięcia zgody na cele marketingowe, sprostowania danych w kartotece klienta w systemie NOVUM, 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) - obsługa wniosku odbywa się zgodnie z zapisami §5 ust 4;
   2) IODO (pozostałe opcje: od C7 do C9 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 4. Rejestracja wniosków

§ 5.

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. Wzór Rejestru wniosków stanowi załącznik nr 5 do *Instrukcji*.
4. Pracownik Banku w momencie złożenia wniosku przez klienta zobowiązany jest zweryfikować tożsamość klienta oraz uaktualnić dane teleadresowe klienta w systemie NOVUM, 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 NOVUM(Historia zgód i sprzeciwów) wycofanie zgody klienta na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych;
   3) opcja C3 - dokonać sprostowania danych w systemie NOVUM;
   4) opcja C4 - zaznaczyć w systemie NOVUM (Historia zgód i sprzeciwów) opcję RODO, ograniczenie przetwarzania;
   5) opcja C5 - zaznaczyć w systemie NOVUM(Historia zgód i sprzeciwów) opcję RODO, sprzeciw;
   6) opcja C6 - zaznaczyć w systemie NOVUM (Historia zgód i sprzeciwów) opcję RODO, sprzeciw, niepodleganie decyzjom, które opierają się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowanie;

   po zrealizowaniu żądania klienta, opcje C1 do C6, należy przekazać kopię wniosku do IODO celem jego dalszej obsługi;
   7) w przypadku kiedy klient zaznaczy opcję C7 do C9 (wniosek niestandardowy) - obsługa wniosku polega na przekazaniu wniosku celem jego dalszej obsługi do IODO, z tym, że w przypadku opcji C9 (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 przekazaniu razem z wnioskiem.
5. Po wpłynięciu wniosku przekazanego przez pracownika Banku IODO jest zobowiązany niezwłocznie przystąpić do obsługi wniosku. IODO prowadzi *Rejestr* wszystkich wniosków (wnioski przekazane z Banku oraz te, które wpłynęły na adres: iodo@bslobzenica.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 5. Tryb rozpatrywania wniosków

§ 6.

1. Zadaniem IODO jest:
   1) realizacja obsługi wniosków, opcje, o których mowa w §4 ust. 3 pkt 2;
   2) udzielenie wyczerpującej odpowiedzi klientowi z zachowaniem terminów, o których mowa w §4 ust. 2.
2. IODO zobowiązany jest obsłużyć wniosek nie później niż, w ciągu **5 dni roboczych**, licząc od momentu wpływu wniosku na dedykowany adres iodo@bslobzenica.pl. Po wpłynięciu wniosku do IODO, przystępuje niezwłocznie do weryfikacji wniosku klienta pod kątem formalno-prawnym oraz sprawdza, czy klient figuruje w rejestrze spraw sądowych.
3. IODO zobowiązany jest obsłużyć wniosek nie później niż, w ciągu **5 dni roboczych**, licząc od momentu wpływu wniosku do Banku. Po wpłynięciu wniosku do Banku, przystępuje wraz z ASI niezwłocznie do opracowania kopii danych osobowych podlegających przetwarzaniu przez Bank (dotyczy osoby o statusie: pracownik/były pracownik i/lub osoba, z którą Bank zawarł umowę cywilnoprawną: umowa zlecenia lub umowa o dzieło). Zakres kopii danych osobowych określa w szczególności Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 kwietnia 2017 r. w sprawie zakresu prowadzenia przez pracodawców dokumentacji w sprawach związanych ze stosunkiem pracy oraz sposobu prowadzenia akt osobowych pracownika, ustawa o zakładowym funduszu świadczeń socjalnych, przepisy dotyczące BHP, inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa oraz zapisy umów cywilnoprawnych zawartych z daną osobą fizyczną.
4. ASI zobowiązana jest obsłużyć wniosek w ciągu **5 dni roboczych** (opcja C8 – usunięcie danych), licząc od momentu wpływu wniosku.
5. Obsługa wniosku przez ASI polega na realizacji czynności anonimizacji danych wskazanego przez IODO klienta i zamknięcia jego kartoteki w informatycznych Systemach źródłowych, w których przetwarzane są jego dane osobowe.
6. IODO zobowiązany jest obsłużyć wniosek klienta w ciągu **5 dni roboczych**, licząc od momentu wpływu wniosku do Banku (opcje C7, C8 i C9 we wniosku):
   1) w przypadku opcji C7 (kopia danych osobowych klienta podlegających przetwarzaniu przez Bank) sporządza w systemie NOVUM raport dotyczący danych osobowych klienta oraz drukuje go; po wydrukowaniu raportu podlega on przesłaniu do klienta;
   2) w przypadku opcji C9 (prawo do przeniesienia danych) sporządza raport w systemie NOVUM dotyczący klienta oraz zapisuje go na informatycznym nośniku danych w formacie danych nadającym się do odczytu maszynowego csv, xls; nośnik po zapisaniu danych klienta podlega przesłaniu do klienta;
   3) w przypadku opcji C9 (usunięcie danych) sprawdza w systemie NOVUM, czy klient posiada jakikolwiek aktywny produkt oraz czy klient pozostaje w jakiejkolwiek relacji z innym klientem Banku (np. pełnomocnik, zapisobiorca, spadkobierca), oraz sprawdza okres przechowywania danych wynikający z okresu retencji danych;

4) w przypadku braku podstaw prawnych do dalszego przetwarzania danych (brak czynnej umowy z Bankiem) oraz upływu czasu retencji przekazuje wniosek do realizacji przez ASI.

7. IODO przygotowuje odpowiedź do klienta. 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** od momentu zakończenia obsługi .

8. IODO przygotowuje odpowiedź do klienta. 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** od momentu zakończenia obsługi wniosku i uzyskania wszelkich niezbędnych informacji od Banku.
9. Odpowiedzialność za nadzór nad realizacją zadań wykonywanych przez IODO spoczywa na Prezesie Zarządu.
10. 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 kopie wniosku oraz udzielonej odpowiedzi.
11. Każda nieodebrana przez klienta odpowiedź (zwrot) musi być zarejestrowana przez IODO w Rejestrze wniosków.

§ 7.

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.

Rozdział 6. Postanowienia końcowe

§ 8.

1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji odnośnie sposobu obsługi wniosku. Bank rozpatruje reklamacje klienta zgodnie z zapisami *Instrukcji rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń.*
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 jest zobowiązany do prowadzenia rejestru udostępnionych przez Bank danych osobowych. Rejestr udostępnień danych osobowych zawiera zakres informacyjny, o którym mowa w ust. 2. Wzór *Rejestru* udostępnień, które prowadzi IODO - stanowi załącznik nr 6 do *Instrukcji*.
4. Raz w roku w terminie do końca pierwszego kwartału, IODO przygotowuje informację zawierającą analizę wniosków składanych przez klientów Banku, w tym terminowość ich obsługi i przedstawia go Zarządowi Banku.
5. Raz w roku, w terminie do końca pierwszego kwartału, IODO wspólnie z ASI inicjują proces anonimizacji danych osobowych klientów w systemach informatycznych, w których przetwarzane są dane osobowe w oparciu o zrealizowane cele przetwarzania danych osobowych i procedurę retencji danych. ASI nie później niż do końca drugiego kwartału, przesyła do IODO raport z procesu anonimizacji danych zawierający analizę i statystykę zanonimizowanych danych.
6. 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.
7. Klauzula informacyjna dla Członka Banku Spółdzielczego stanowi załącznik nr 8 do niniejszej Instrukcji, klauzula informacyjna dla kontrahenta stanowi załącznik nr 9 do niniejszej Instrukcji, klauzula informacyjna dla Członka Rady Nadzorczej stanowi załącznik nr 10 do niniejszej Instrukcji, klauzula informacyjna dla kandydatów do pracy stanowi załącznik nr 11 do niniejszej Instrukcji, Klauzula informacyjna w sprawie przetwarzania przez Bank Spółdzielczy w Łobżenicy danych osobowych pracownika stanowi załącznik nr 12 do niniejszej Instrukcji oraz Informacja dotycząca monitoringu obiektów stanowi załącznik nr 13 do niniejszej Instrukcji.