

## KLAUZULA INFORMACYJNA RODO

### Odpowiedzi na wnioski, skargi i reklamacje kierowane do ZBP oraz do Komisji Etyki Bankowej

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia 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 (zwane dalej „**RODO**”) ZBP informuje, że:

1. Administratorem danych osobowych jest Związek Banków Polskich, z siedzibą w Warszawie, ul. Leona Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, adres e-mail: [zbp@zbp.pl](mailto:zbp@zbp.pl);
2. W ZBP wyznaczony jest Inspektor Ochrony Danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail: [iod@zbp.pl](mailto:iod@zbp.pl);

Z Inspektorem Danych Osobowych można skontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych;

3. Podstawą prawną przetwarzania danych jest:
  - a. zgoda osoby, której dane dotyczą (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) wyrażona poprzez napisanie i wysłanie wniosku, reklamacji lub skargi do ZBP;  
  
Wycofanie zgody nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.  
  
Po wycofaniu zgody ZBP zaprzestanie działań związanych z realizacją odpowiedzi na skargę, wniosek lub reklamacje i będzie przetwarzał wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji swojego prawnie uzasadnionego interesu.
  - b. prawnie uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) jakim jest realizacja postanowień Statutu ZBP w szczególności w zakresie skarg, reklamacji lub wniosków kierowanych do Komisji Etyki Bankowej;
  - c. prawnie uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) w zakresie udzielenia i odpowiedzi oraz archiwizacji dla celów dowodowych i ochrony przed roszczeniami;

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres 12 miesięcy od końca roku, w którym udzielono odpowiedzi, a w przypadku złożenia roszczenia lub reklamacji przez okres niezbędny do wyjaśnienia sprawy.

4. Odbiorcami danych osobowych mogą być banki, w szczególności w sprawach kierowanych do Komisji Etyki Bankowej, która zgodnie z §22 Regulaminu Komisji Etyki Bankowej przy ZBP może skierować sprawę do banku w celu wyjaśnienia. O przekazaniu danych osoba, której dane dotyczą zostanie poinformowana;
5. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych, prawo żądania dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także prawo wniesienia skarg do organu nadzorczego;
6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do udzielania odpowiedzi na wnioski, skargę lub reklamacje skierowaną do ZBP;
7. ZBP informuje również, że dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu przetwarzaniu, w tym profilowaniu ani nie są przekazywane do państw trzecich;