

## Formularz Reklamacyjny (dla klienta)

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE FORMULARZA DRUKOWANYMI LITERAMI

Imię i nazwisko klienta, którego płatność dotyczy

Adres klienta (ulica, nr domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość/pocztą)

Telefon kontaktowy

Adres e-mail: Podanie przez Państwa adresu e-mail jest równoznaczne ze złożeniem przez Państwa wniosku o dostarczenie pocztą elektroniczną zarówno: 1) odpowiedzi na reklamację, jak i 2) samego potwierdzenia złożenia reklamacji.

Nazwa i adres sklepu, w którym dokonano płatności:

### Co jest przedmiotem reklamacji (prosimy zaznaczyć właściwe):

- brak wpływu kwoty dokonanej płatności na konto wystawcy
- wysokość pobranej kwoty/ naliczone odsetki
- inne (podać):

\_\_\_\_\_

### Dane identyfikujące płatność:

Numer potwierdzenia zapłaty z paragonu - wymagane

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Kwota rachunku

Data płatności

Nazwa Wystawcy/ Firmy, do której miała trafić płatność:

Opis sytuacji/ dodatkowe dane, informacje:

Numer rachunku bankowego, na który ma trafić wpłata (opcjonalnie)

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

\_\_\_\_\_  
Data i podpis przyjmującego reklamację

\_\_\_\_\_  
Data i podpis Klienta

Prosimy o dostarczenie formularza:

1) pocztą elektroniczną na adres support@billbird.pl, albo 2) osobiście w biurze siedziby BillBird w Krakowie, przy ul. Kamiennej 21 lub w tej placówce Agenta, w której korzystaliście Państwo z usługi przekazu pieniężnego albo przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego albo też za pośrednictwem kuriera lub postańca – pod adres: BillBird S.A. ul. Kamienna 21, 31-403 Kraków, z dopiskiem „reklamacja”; albo 3) faxem, pod numerem (12) 293 33 02.

Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania przez BillBird Państwa reklamacji. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona przez BillBird niezwłocznie, przy czym nie później niż w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. W przypadku uzasadnionej niemożności rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie wskazujemy Państwu przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Szczegółowe informacje o sposobie złożenia i rozpatrzenia reklamacji zawarte są w Regulaminie Usługi Przekazu Pieniężnego, który znajduje się w każdym punkcie oferującym usługi BillBird oraz na stronie [www.billbird.pl](http://www.billbird.pl)

## INFORMACJE PODAWANE, ZE WZGLĘDU NA ZBIERANIE DANYCH OSOBOWYCH

Jak można zauważyć formularz reklamacyjny zawiera pola, które należy wypełnić również danymi osobowymi, czyli informacjami o Tobie. Takimi danymi są w szczególności Twoje imię i nazwisko, adres, telefon kontaktowy, adres mejlowy, ale również może być to nazwa i adres sklepu, w którym dokonujesz płatności.

### KTO ADMINISTRUJE TWOIMI DANYMI OSOBOWYMI?

Administratorem podanych przez Ciebie danych, czyli podmiotem który decyduje o celach i sposobach ich przetwarzania jest BillBird S.A. z siedzibą w Krakowie (dane kontaktowe: BillBird S.A., ul. Kamienna 21, 31-403 Kraków, tel. (12) 2933400, [www.billbird.pl](http://www.billbird.pl)), której sądem rejestrowym jest Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000038732, kapitał zakładowy w wysokości 4.490.368 zł, wpłacony w całości, NIP 676-21-65-116. Dla ułatwienia administrator danych będzie określany dalej jako „BillBird”. BillBird jest równocześnie dostawcą usługi płatności za rachunki, za rozliczenia rzeczywiste i za doładowania energetyczne. Ma do tego uprawnienia jako krajowa instytucja płatnicza na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego. BillBird został wpisany do rejestru dostawców usług płatniczych i wydawców pieniądza elektronicznego (rejestru usług płatniczych) pod numerem IP2/2012.

### CZY BILLBIRD POSIADA ADMINISTRATORA BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI?

Do 24 maja 2018r. w celu zapewnienia przestrzegania wymogów w zakresie ochrony danych osobowych oraz prowadzenia rejestrów zbiorów tych danych w BillBird działa Administrator Bezpieczeństwa Informacji. Od 25 maja 2018r. zostanie wyznaczony w jego miejsce Inspektor Ochrony Danych. Z Inspektorem Ochrony Danych będzie można kontaktować się listownie kierując korespondencję na adres Inspektora Ochrony Danych BillBird S.A. ul. Kamienna 21, 31-403 Kraków, lub pisząc mejla na adres: [dane.osobowe@billbird.pl](mailto:dane.osobowe@billbird.pl).

### W JAKIM CELU PRZETWARZAMY DANE OSOBOWE PODANE PRZEZ CIEBIE NA FORMULARZU REKLAMACYJNYM?

1. Dane osobowe przetwarzamy w celu rozstrzygnięcia Twojej reklamacji.

Chcemy abyś był zadowolony z usługi płatności, ale równocześnie ciąży na nas obowiązek wynikający z treści artykułów od 3 do 10 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2270). Taką podstawę przetwarzania przewiduje również RODO, czyli 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1). Zgodnie z artykułem 6 ustęp 1 litera c RODO przetwarzanie jest legalne jeżeli jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, czyli w tym wypadku BillBird.

2. Dane osobowe przetwarzamy również w celu prawidłowego wykonania Twojego zlecenia płatności za rachunek, płatności za rozliczenie rzeczywiste lub płatności za doładowanie energetyczne (wykonania umowy o pojedynczą transakcję płatniczą). Musimy ustalić Twoją tożsamość oraz zidentyfikować transakcje, które dokonywałeś. Ewentualnie wymienić się danymi na potrzeby dodatkowych rozliczeń.

O takich okolicznościach mowa jest w artykule 6 ustęp 1 litera b RODO. Zgodnie z tym przepisem przetwarzanie jest legalne jeżeli jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, czyli w tym wypadku Ty.

3. Podane dane osobowe możemy również wykorzystywać w celu analizy transakcji, prowadzenia ewidencji transakcji, statystyki transakcji, prowadzenia dokumentacji księgowo-podatkowej, zapobiegania i przeciwdziałania przestępstwom, obrony przed roszczeniami i dochodzenia roszczeń, związanych ze świadczonymi usługami.

W tym zakresie obowiązki na BillBird jako administratora danych nakładają w szczególności przepisy:

- artykułu 8 ustęp 4a, artykułów 8a, 8b, 9, 9a ustawy z dnia 16 listopada 2000r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz. U. z 2017r. poz. 1049);
- rozdziału 5, szczególnie artykułu 49 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. poz. 723), która wejdzie w życie 13 lipca 2018r;
- artykułu 4, 5 oraz 16 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/847 z dnia 20 maja 2015r. w sprawie informacji towarzyszących transferom środków pieniężnych i uchylenia rozporządzenia (WE) nr 1781/2006 (Dz. U. UE. L. z 2015 r. Nr 141, str. 1);
- artykułu 33 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jednolity. Dz. U. z 2017 r. poz. 2270);
- artykułu 74 ustęp 2 ustawy z dnia 29 września 1994r. o rachunkowości (tekst jednolity Dz. U. z 2018r. poz. 395 z późn. zm.).

Jak już wcześniej zaznaczyliśmy zgodnie z artykułem 6 ustęp 1 litera c RODO przetwarzanie jest legalne jeżeli jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, czyli w tym wypadku BillBird.

Podstawę przetwarzania stanowi również to, że jest ono niezbędne ze względu na prawnie uzasadniony interes realizowany przez BillBird jako administratora danych (Artykuł 6 ustęp 1 litera f RODO), w szczególności jako dostawcy usługi płatniczej, którego prawa i obowiązki określa ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 2003 z późn. zm.). Ważymy przy tym Twoje interesy i Twoje podstawowe prawa i wolności, które wymagają ochrony danych osobowych.

### CZY PRZETWARZAMY DANE OSOBOWE LEGALNIE?

Tak. Jak wskazyaliśmy powyżej przetwarzanie dokonywane przez BillBird ma zawsze podstawę prawną.

### CZY TWOJE DANE OSOBOWE SĄ KOMUŚ UDOŚTĘPNIANE?

BillBird jako krajowa instytucja płatnicza jest związany tajemnicą zawodową dotyczącą świadczonych usług płatniczych. Tajemnica obejmuje informacje dotyczące Ciebie w związku ze świadczonymi przez BillBird usługami płatniczymi, w tym także informacje związane z transakcjami płatniczymi oraz zawieranimi z Tobą umowami o pojedynczą transakcję płatniczą, jeżeli nieuprawnione ujawnienie takiej informacji mogłoby narazić Ciebie na szkodę lub zagrozić Twoim interesom.

Nie naruszymy obowiązku zachowania tajemnicy zawodowej jeżeli udostępniemy Twoje dane:

- Komisji Nadzoru Finansowego w związku z czynnościami podejmowanymi w zakresie nadzoru lub kontroli przez ten organ;
- odbiorcom płatności (np. wystawcom rachunków za które płacisz, sprzedawcom energii), bankom obsługującym Twój rachunek, rachunek bankowy BillBird lub rachunek odbiorców płatności w celu załatwienia reklamacji lub prawidłowego wykonania Twojego zlecenia płatności za rachunek, za doładowanie energetyczne lub rozliczenie rzeczywiste;
- sądowni, prokuratorowi, organowi podatkowemu, komornikowi, innej instytucji lub uprawnionemu podmiotowi, ale zawsze na zasadach oraz w wykonaniu uprawnienia albo obowiązku określonego przepisach prawa;
- za wyrażoną w postaci papierowej albo elektronicznej Twoją zgodą.

Dostęp do Twoich danych będą również mieli, z zastrzeżeniem poufności, odbiorcy płatności, audytorzy i doradcy prawni, podatkowi BillBird oraz dostawcy dla BillBird lub odbiorców płatności usług bankowych, dostawcy dla BillBird usług teleinformatycznych, archiwizacji i niszczenia dokumentów lub inni przedsiębiorcy, którzy świadczą usługi outsourcingowe na rzecz BillBird (BillBird powierzył im wykonywanie określonych czynności operacyjnych), w związku z usługami jakie dostarcza BillBird oraz przedstawiciele handlowi BillBird, w ramach wykonywania swoich obowiązków. Podmioty powyższe albo będą związane ustawową tajemnicą zawodową (np. banki, adwokaci, radcowie prawni, doradcy podatkowi) co do przetwarzania Twoich danych albo zostaną każdorazowo zobowiązani do zachowania tajemnicy płatniczej (tajemnicy zawodowej związanej z usługami płatniczymi) przez BillBird (np. dostawcy usług teleinformatycznych lub outsourcingowych, niszczenia lub archiwizacji dokumentów, przedstawiciele handlowi) albo już wcześniej (przed rozpoczęciem przetwarzania danych przez BillBird) zaczęli przetwarzać Twoje dane (odbiorcy płatności) na innej podstawie.

### CZY BILLBIRD PRZETWARZA TWOJE DANE SAMODZIELNIE?

Jak zauważyłeś płatności dokonać możesz w placówce handlowo - usługowej. Dostęp do twoich danych ma zatem prowadzący tę placówkę oraz jego personel kasowy. Prowadzący placówkę jest agentem BillBird w zakresie świadczenia usług płatniczych i jest również ujawniony w rejestrze usług płatniczych, prowadzonym przez Komisję Nadzoru Finansowego.

Taki dostęp do danych jest możliwy ze względu na umowę jaka wiąże BillBird oraz jego agenta. Umowa ta określa przedmiot i czas trwania przetwarzania Twoich danych, charakter i cel przetwarzania, rodzaj przetwarzanych Twoich danych osobowych, obowiązki i prawa BillBird oraz prowadzącego placówkę agenta.

BillBird zapewnia, że przetwarzanie danych osobowych przez agenta opierać się będzie o gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi prawa i chroniło Twoje prawa.

### JAK DŁUGO BILLBIRD PRZETWARZA TWOJE DANE?

Twoje dane będą przetwarzane przez okres 5 lat, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym zakończyliśmy z Tobą relacje związane ze świadczonymi usługami lub w którym przeprowadziliśmy ostatnią Twoją transakcję.

### CZEGO MOŻESZ ŻĄDAĆ OD BILLBIRD W ZAKRESIE DANYCH CIEBIE DOTYCZĄCYCH?

Masz prawo do żądania od BillBird dostępu do własnych danych osobowych, prawo żądania sprostowania tych danych, które są nieprawidłowe, prawo do usunięcia danych, prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, oraz prawo do przenoszenia danych. Masz również prawo do bycia zawiadomionym o naruszeniu ochrony Twoich danych osobowych, jeżeli powoduje to wysokie ryzyko naruszenia Twoich praw lub wolności. Wymienione uprawnienia będą realizowane w zgodzie z wymogami prawa, w tym przepisami RODO, przy czym zauważ, że zawsze będziemy musieli uwzględnić również nasze uprawnienia i obowiązki jako administratora w zakresie przechowywania (retencji) danych na potrzeby świadczenia usług płatniczych, rozpoznawania reklamacji, ochrony przed roszczeniami, dochodzenia roszczeń oraz przeciwdziałania oszustwom, praniu pieniędzy i przeciwdziałania terroryzmu.

W celu skorzystania ze wskazanych uprawnień możesz zgłosić się do BillBird lub przesłać wniosek na adres BillBird listownie lub mejlem. Dane kontaktowe są podane na początku dokumentu.

### CZY MOŻESZ SIĘ NA NAS POSKARŻYĆ?

Możesz wnieść skargę do organu nadzorczego, który ma charakter niezależny i który monitoruje stosowanie przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych w celu ochrony Twoich podstawowych praw i wolności w związku z przetwarzaniem oraz ułatwianiem swobodnego przepływu danych osobowych w Unii Europejskiej. Obecnie takim organem jest Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych. Zgodnie z uchwaloną zmianą przepisów o ochronie danych osobowych organem nadzorczym od 25 maja 2018r. będzie Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Masz również prawo wniesienia do Komisji Nadzoru Finansowego skargi na działalność BillBird lub jego agenta w zakresie świadczonych usług płatniczych.

### CZY PODANIE DANYCH JEST DOBROWOLNE?

Podanie danych jest dobrowolne jednakże bez nich nie jest możliwe rozstrzygnięcie reklamacji oraz prawidłowa realizacja zlecenia płatności.

### CZY TRZEBA COŚ JESZCZE DODAĆ?

Nie przekażemy Twoich danych do państwa trzeciego, czyli państwa nienależącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

Danych z formularza nie wykorzystamy do celów marketingowych.

Twoje dane nie posłużą również do podejmowania zautomatyzowanej decyzji, w tym profilowania czyli zautomatyzowanego przetwarzania danych, które polega na wykorzystaniu danych osobowych do oceny niektórych czynników osobowych, w szczególności do analizy lub prognozy sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się.