

## Formularz Reklamacyjny dla Klientów Monetia dokonujących Wpłat za pośrednictwem Opłatomatu

FORMULARZ NALEŻY WYPEŁNIĆ CZYTELNIE DRUKOWANYMI LITERAMI

Imię i nazwisko Klienta

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

Telefon kontaktowy

Lokalizacja Opłatomatu za pośrednictwem którego dokonano płatności:

**Przyczyna reklamacji (zaznacz właściwe):**

- brak wpływu kwoty dokonanej Płatności na konto Odbiorcy  
 nieprawidłowa kwota Płatności  
 inne (podać):

**Dane identyfikujące płatność dokonaną przez Klienta:**

Numer rachunku bankowego Odbiorcy (wymagane)

Dane Odbiorcy płatności (Imię, nazwisko/nazwa firmy, adres)

Data dokonania płatności (dd-mm-rrrr)	
--	--

Kwota płatności	
-----------------	--

**Opis sytuacji/dodatkowe informacje:**

Data i podpis przyjmującego Reklamację\*

Data i podpis Klienta

\*w przypadku składania Reklamacji  
osobiście w siedzibie Monetii

## **PROSIMY O DOŁĄCZENIE DO FORMULARZA POTWIERDZENIA WPŁATY (LUB JEGO KSEROKOPII)**

### **Polityka przetwarzania danych osobowych**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 oraz art. 14 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 95/56/WE (dalej: RODO) obowiązującego od 25 maja 2018 r. informujemy Państwa o sposobie i celu, w jakim przetwarzamy Państwa dane osobowe a także o przysługujących Państwu prawach związanych z ochroną danych.

#### **I. Kto jest odpowiedzialny za przetwarzanie danych i z kim można się skontaktować?**

Administratorem Państwa danych jest Monetia Sp. z o.o. (dalej: Monetia) z siedzibą w Warszawie przy ul. Grójeckiej 5, 02-019 w Warszawie, NIP: 729-23-25-763, REGON: 472019979, KRS: 0000011441 o wpłaconym w całości kapitale zakładowym w wysokości 650.000zł, wpisana do rejestru usług płatniczych pod numerem IP20/2014.

Możesz się z nami skontaktować:

- **pisemnie**, adres siedziby: Monetia Sp. z o.o., ul. Grójecka 5, 02-019 Warszawa.
- **elektronicznie**, pod adresem: [abi@monetia.pl](mailto:abi@monetia.pl)

#### **II. Dlaczego i na jakiej podstawie prawnej Monetia przetwarza Państwa dane?**

1. Przetwarzamy Państwa dane zgodnie z postanowieniami RODO i polskimi przepisami w zakresie ochrony danych. Wypełniamy w ten sposób:

- zobowiązania wynikające z umowy (*art. 6 ust. 1 lit b RODO*),
- obowiązki prawne (*art. 6 ust. 1 lit c RODO*),
- zadania służące interesowi publicznemu (*art. 6 ust. 1 lit e RODO*).

2. Dane osobowe są przetwarzane w celu wykonywania usług płatniczych w ramach realizacji umów przekazu pieniężnego zawartych z Klientem i rozstrzygnięcia zgłoszonej reklamacji.

3. Państwa dane mogą być ponadto przetwarzane do takich celów, jak m.in.: analiza ryzyka transakcji, ewidencja transakcji, weryfikacja tożsamości Klientów i osób ich reprezentujących.

4. Monetia jako instytucja płatnicza zobowiązana jest do wykonywania obowiązków prawnych wynikających np. Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, Ustawy o usługach płatniczych, Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Ustawie o rachunkowości, ustawodawstwu podatkowemu oraz wymogom nałożonym przez instytucje, takie jak: Komisję Nadzoru Finansowego. Ponadto jesteśmy zobowiązani do przeciwdziałania przestępstwom, w tym praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. W razie konieczności Monetia będzie przetwarzać Państwa dane w celu realizacji obowiązków nakładanych powyższe regulacje.

5. Ponadto istotne jest, że:

- przetwarzamy dane, jeśli zajdzie taka potrzeba, do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Monetię (*art. 6 ust. 1 lit f RODO*),
- przetwarzamy dane na podstawie zgody Klienta (*art. 6 ust. 1 lit a RODO*), udzielonej w określonych celach.

**Twoja zgoda może zostać wycofana w dowolnym momencie.**

#### **III. Komu Monetia przekazuje dane?**

Dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom w celu wykonania umowy z Państwem, w celu wykonania ciążącego na Monetii obowiązku prawnego, w oparciu o Państwa zgodę lub dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów administratora lub strony trzeciej.

Mogą być w szczególności: upoważnieni pracownicy Monetii, audytorzy, doradcy prawni i podatkowi, podmioty archiwizujące dokumentację Monetii, Komisja Nadzoru Finansowego, Ministerstwo Finansów, w tym Generalny Inspektor Informacji Finansowej, Biuro Informacji Kredytowej S.A., uczestnicy systemów płatności i inne instytucje ustawowo upoważnione do odbioru Państwa danych na podstawie odpowiednich przepisów prawa.

Monetia nie narusza przepisów prawa w przypadku przekazania Państwa danych Odbiorcom Płatności, sądom, prokuratorom, komornikom lub innym upoważnionym instytucjom.

Dostęp do Państwa danych posiadają również nasi Agenci zgodnie z zawartymi umowami agencyjnymi, które określają przedmiot, czas, rodzaj i cel przetwarzania Państwa danych osobowych oraz obowiązki Agenta prowadzącego punkt Monetia. Monetia dba o to aby Agent stosował środki techniczne i organizacyjne gwarantujące przetwarzanie danych zgodnie z przepisami prawa.

#### **IV. Jak długo Monetia przetwarza dane Klientów?**

Państwa dane będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania wskazanych w pkt 2 tj.:

- w zakresie realizacji zawartej z Monetią umowy przekazu pieniężnego – do czasu zakończenia jej realizacji, a po tym czasie przez okres wymagany przez przepisy prawa lub dla realizacji ewentualnych roszczeń;
- w zakresie wypełniania zobowiązań prawnych ciążących na Monetii w związku z prowadzeniem działalności i realizacją zawartych umów – do czasu wypełnienia tych obowiązków przez Monetię;
- w zakresie przetwarzania realizowanego w oparciu o zgodę niezwłocznie po zgłoszeniu przez Państwo żądania usunięcia danych;
- do czasu wypełnienia prawnie uzasadnionych interesów Monetii stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez Państwa sprzeciwu wobec takiego przetwarzania, o ile nie występują prawnie uzasadnione podstawy dalszego przetwarzania danych.

Monetia nie wykorzystuje danych z formularza w celach marketingowych jak i również nie przekazuje ich do państwa trzeciego (tj. nienależącego do EOG).

**Klient ma prawo:**

- cofnąć w każdej chwili udzielonej wcześniej zgody na przetwarzanie danych w zakresie, jakiego dotyczy ta zgoda, z tym zastrzeżeniem, że wycofanie zgody nie będzie miało wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem;
- żądać dostępu do swoich danych osobowych, w tym: żądać ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzanie oraz usunięcia;
- być poinformowanym o naruszeniu ochrony danych osobowych,
- wnieść skargę do organu nadzorczego tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
- wnieść sprzeciw na przetwarzanie danych osobowych przez Monetię w przypadkach określonych przez RODO,
- z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją, gdy Monetia przetwarza dane do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów (*art. 21 ust. 1 RODO*).

#### **V. Czy ujawnienie danych przez Klienta jest obowiązkowe?**

Podanie danych ma charakter dobrowolny, lecz są one niezbędne do zawarcia i realizacji umowy z Monetią a tak rozpatrzenia zgłoszonej przez Państwa reklamacji. Zgodnie z przepisami o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, jesteśmy zobowiązani do zidentyfikowania Klienta oraz do zebrania i zapisania danych. Jeśli Klient nie udostępni Monetii niezbędnych informacji i dokumentów, Monetia nie będzie mogła zawrzeć ani realizować umowy.

#### **VI. Jak długo Monetia przechowuje Twoje dane?**

Monetia przetwarza dane przez okres 5 lat, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym przeprowadziliśmy Transakcję.