WARMIŃSKI BANK SPÓŁDZIELCZY

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń dotyczących Tarczy Finansowej PFR 2.0.

Zgłoszenie w formie skanu formularza dostępnego na stronie Banku oraz wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy należy kierować na adres poczty elektronicznej **cui@wbs-jonkowo.pl**. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o uzupełnienie dokumentacji Zgłoszenia w szczególności, kiedy sprawa dotyczy Zgłoszenia Kwalifikowanego oraz Informacyjnego.

Bank przekaże otrzymane od Klienta Zgłoszenie po otrzymaniu wszystkich niezbędnych dokumentów:

1) otrzymanej przez Beneficjenta decyzji PFR o statusie REJECT (odrzucono) lub GRANTED CHANGED (przyznano, ale zmieniono) po dwukrotnej próbie złożenia Odwołania;
2) do Zgłoszenia Kwalifikowanego należy dołączyć dokumenty o które zwróci się Bank po otrzymaniu decyzji PFR z informacją o statusie, zaświadczające różnice między zweryfikowanym podczas weryfikacji wniosku występowaniem zaległości, a stanem faktycznym wskazanym w decyzji PFR: np. aktualny dokument/zaświadczenie z ZUS o niezaleganiu w opłacaniu składek wydany i podpisany przez upoważnionego pracownika ZUS;

Zgłoszenie – oznacza każde zgłoszenie o charakterze skargowo – wnioskowym, w tym Zgłoszenie Bankowe, Zgłoszenie Kwalifikowane, Zgłoszenie PFR oraz Zgłoszenie Informacyjne, które zostało złożone w imieniu Wnioskodawcy w toku Postępowania Wyjaśniającego w sprawach dotyczących Subwencji Finansowych, niebędące jednocześnie Odwołaniem:

1) **Zgłoszenie Bankowe** – oznacza zgłoszenie związane z Programem 2.0, skierowane przez Klienta do Banku, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank, takie zgłoszenie powinno być rozpatrywane zgodnie z Instrukcją ,,Rozpatrywanie reklamacji Klientów w Warmińskim Banku Spółdzielczym";
2) **Zgłoszenie Informacyjne** – oznacza Zgłoszenia:
   a) zgłoszone przez Wnioskodawcę w następujących kategoriach:
      - Błędy Krytyczne w Umowie Subwencji Finansowej,
      - Błędne zwroty w ramach Subwencji Finansowej,
      - Likwidacja przedsiębiorstwa,
      - Faktyczne zaprzestanie prowadzenia działalności gospodarczej,
      - Zawieszenie wykonywania działalności gospodarczej,
      - Restrukturyzacja Przedsiębiorstwa,
      - Upadłość Przedsiębiorstwa,
      - Błędy w oświadczeniach przekazanych do PFR
   b) zgłoszone przez Bank w następujących kategoriach:
      - Zamknięcie rachunku bankowego przez Przedsiębiorcę,
      - Wypowiedzenie umowy rachunku przez Bank,
      - Śmierć Beneficjenta;
3) **Zgłoszenie Kwalifikowane** oznacza Zgłoszenie, które:
   a) zostało złożone przez Zgłaszającego w związku z brakiem możliwości uzyskania przez Wnioskodawcę, za pośrednictwem Wniosku lub Odwołania, Subwencji Finansowej w wysokości, do której uzyskania Wnioskodawca uprawniony jest zgodnie z dokumentami Programu 2.0,

b) nie może zostać rozpoznane samodzielnie przez Bank z uwagi na konieczność podjęcia szeregu czynności zmierzających do wyjaśnienia rozbieżności pomiędzy stanem faktycznym, a danymi pozyskanymi przez PFR od Instytucji Zewnętrznych, które to rozbieżności wpłynęły na udzielenie Subwencji Finansowej w kwocie niższej niż kwota, do której Wnioskodawca jest uprawniony zgodnie z dokumentami Programu 2.0,

c) dotyczy błędów w oświadczeniach złożonych przez Beneficjenta we Wniosku, których usunięcie nie jest możliwe poprzez złożenie Odwołania, takich jak błędne określenie statusu Beneficjenta (Mikrofirma/MŚP) lub udzielenie Beneficjentowi Subwencji Finansowej w kwocie przewyższającej limity pomocy publicznej mające zastosowanie do Beneficjenta,

zawiera:

a) wyczerpujący opis stanu faktycznego wraz z wyraźnym wskazaniem oczekiwanego przez Wnioskodawcę sposobu rozstrzygnięcia,

b) wszystkie aktualne dokumenty urzędowe niezbędne do ustalenia stanu faktycznego, wystawione i uwierzytelnione przez odpowiednie instytucje (ZUS, KAS itp.) lub inne dokumenty prywatne niezbędne do rozstrzygnięcia, albo

nie dotyczy:

a) porad prawnych i interpretacji postanowień dokumentów Programu 2.0,

b) stanu faktycznego, który został opisany w ramach innego otwartego Zgłoszenia Kwalifikowanego;

4) **Zgłoszenie niekwalifikowane** – każde zapytanie/problem Beneficjenta Banku związany z Tarczą Finansową PFR 2.0, a nie kwalifikujące się do typu Zgłoszenia Kwalifikowanego ani do Zgłoszenia dotyczącego działalności Banku.

Bank będzie kontaktował się z Klientem i udzielał odpowiedzi na zgłoszenie na skrzynkę mailową, z której Zgłoszenie zostało wysłane przez Klienta.