

**PROCEDURA ROZPATRYWANIA ZGŁOSZEŃ  
DOTYCZĄCYCH TARCZY FINANSOWEJ PFR  
W BANKU SPÓŁDZIELCZYM  
CZECHOWICE-DZIEDZICE-BESTWINA**

Spis treści

<b>ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE</b>	<b>2</b>
<b>ROZDZIAŁ 2. DEFINICJE</b>	<b>2</b>
<b>ROZDZIAŁ 3. SKŁADANIE ZGŁOSZEŃ</b>	<b>3</b>
<b>ROZDZIAŁ 4. REJESTRACJA ZGŁOSZEŃ</b>	<b>4</b>
<b>ROZDZIAŁ 5. ROZPATRYWANIE ZGŁOSZEŃ KWALIFIKOWANYCH</b>	<b>4</b>
<b>ROZDZIAŁ 6. ROZPATRYWANIE ZGŁOSZEŃ DOTYCZĄCYCH DZIAŁALNOŚCI BANKU</b>	<b>5</b>
<b>ROZDZIAŁ 7. ROZPATRYWANIE ZGŁOSZEŃ NIEKWALIFIKOWANYCH</b>	<b>5</b>

ZAŁĄCZNIKI:

- ZAŁĄCZNIK 1 – FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY
- ZAŁĄCZNIK 2 – TREŚĆ MAILA - ZGŁOSZENIE DO BPS
- ZAŁĄCZNIK 3 – PODKATEGORIE LISTA PFR

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1.

1. Procedura określa tryb postępowania oraz zasady rozpatrywania Zgłoszeń dotyczących Tarczy finansowej PFR w Banku Spółdzielczym Czechowice-Dziedzice-Bestwina
2. Celem Instrukcji jest:
  - 1) zdefiniowanie zasad rozpatrywania Zgłoszeń dotyczących Tarczy Finansowej PFR wpływających do Banku;
  - 2) określenie uprawnień i obowiązków Komórek organizacyjnych, biorących udział w rozpatrywaniu poszczególnych typów Zgłoszeń.

## Rozdział 2. Definicje

### § 2.

1. Przez użyte w Instrukcji określenia należy rozumieć:
  - 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy Czechowice-Dziedzice-Bestwina
  - 2) **Beneficjent/Klient** – oznacza przedsiębiorcę w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy Prawo przedsiębiorców pod warunkiem uznania, iż podmiot ten spełnia warunki przyznania mu statusu Mikroprzedsiębiorstwa lub MŚP, wnioskującego do PFR o udzielenie Subwencji Finansowej, lub któremu PFR udzielił Subwencji Finansowej;
  - 3) **CRUZ** – Centrum Rozwoju Usług Zrzeszeniowych Sp. z o.o.;
  - 4) **Decyzja PFR** – oznacza decyzję PFR o udzieleniu (w części lub w całości) bądź odmowie udzielenia Subwencji Finansowej, w odpowiedzi na Wniosek lub Odwołanie, przy podejmowaniu której PFR działa na podstawie i w zakresie określonym w dokumentach Programu;
  - 5) **dzień roboczy** – każdy dzień z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy;
  - 6) **Procedura** - Procedura rozpatrywania zgłoszeń dotyczących Tarczy Finansowej PFR w Banku Spółdzielczym Czechowice-Dziedzice-Bestwina;
  - 7) **komórka rozpatrująca** – jednostka lub komórka organizacyjna, której zakresu działania dotyczy złożona reklamacja i której wyznaczeni przez Zarząd pracownicy mają w zakresie obowiązków m.in. rozpatrywanie reklamacji i przygotowywanie propozycji odpowiedzi;
  - 8) **komórka koordynująca** – Stanowisko osobowo-administracyjne, której zakres zadań obejmuje m.in. kontrolę poprawności ewidencji skarg/ reklamacji/ wniosków w Centralnym rejestrze przyjętych skarg, reklamacji i wniosków oraz koordynowanie procesu rozpatrywania skarg/ reklamacji/ wniosków i monitorowanie terminu udzielania na nich odpowiedzi;
  - 9) **Odwołanie** - oznacza każdy zestaw oświadczeń wiedzy i woli (w tym, w szczególności, oświadczeń o upoważnieniu określonych podmiotów do przekazania informacji objętych odpowiednimi tajemnicami prawnie chronionymi) Beneficjenta lub Osoby Upoważnionej inny niż Wniosek, złożonych wobec PFR za pośrednictwem Banku i z wykorzystaniem bankowości elektronicznej, w celu uzyskania Subwencji Finansowej lub podwyższenia jej uprzednio otrzymanej kwoty, w sposób, w terminie i na warunkach określonych w dokumentach Programu;
  - 10) **Osoba Upoważniona** – osoba upoważniona - oznacza
    - a) Beneficjenta będącego osobą fizyczną wykonującą działalność gospodarczą,
    - b) osobę składającą Wniosek, zawierającą Umowę Subwencji Finansowej lub składającą wobec PFR jakiekolwiek oświadczenia wiedzy lub woli w związku z powyższym w imieniu Beneficjenta:
      - (i) uprawnioną do samodzielnej reprezentacji Beneficjenta jak członek jego organu lub innego rodzaju przedstawiciel, którego dane są zamieszczone w Krajowym Rejestrze Sądowym lub w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub
      - (ii) upoważnioną przez Beneficjenta do dokonania powyższych czynności na podstawie pełnomocnictwa;
  - 11) **PFR** – Polski Fundusz Rozwoju S.A.
  - 12) **Program** - oznacza rządowy program udzielania przedsiębiorcom wsparcia finansowego w postaci Subwencji Finansowych;

- 13) **Centralny rejestr** – arkusz Excel, w którym rejestrowane są wszystkie zgłoszenia reklamacyjne otrzymane na Skrzynkę Reklamacyjną z oznaczeniem "TARCZA";
- 14) **Regulamin** – Regulamin ubiegania się o udział w Programie Rządowym „Tarcza Finansowa Polskiego Funduszu Rozwoju dla Małych i Średnich Firm”, uchwalany przez Zarząd PFR i publikowany na stronie internetowej PFR;
- 15) **Skrzynka Reklamacje** – [pomoc@bsczechowice.com.pl](mailto:pomoc@bsczechowice.com.pl), dedykowana skrzynka mailowa, na którą Klienci Banku zgłaszają reklamacje;
- 16) **Skrzynka Zgłoszenia BPS** – [kwalfikowane.pfr@bankbps.pl](mailto:kwalfikowane.pfr@bankbps.pl), dedykowana skrzynka mailowa, służąca do kontaktu pomiędzy Bankiem a Bankiem BPS S.A., klienci nie mogą wysłać tam bezpośrednio zgłoszeń;
- 17) **Subwencja Finansowa** – oznacza subwencję finansową udzielaną Beneficjentowi przez PFR na podstawie Umowy Subwencji Finansowej na zasadach określonych w dokumentach programowych;
- 18) **System JIRA PFR** – system do przesyłania Zgłoszeń Kwalifikowanych do PFR; administrowany przez PFR;
- 19) **Wniosek** – oznacza zestaw oświadczeń wiedzy i woli Beneficjenta lub osoby upoważnionej złożonych wobec PFR, za pośrednictwem Banku i z wykorzystaniem bankowości elektronicznej, w celu zawarcia Umowy Subwencji Finansowej (a następnie, w odpowiednim zakresie inkorporowanych do treści tej Umowy Subwencji Finansowej);
- 20) **Zgłoszenie** – oznacza każde Zgłoszenie dotyczące działalności Banku, Zgłoszenie Kwalifikowane czy Zgłoszenie nie będące kwalifikowanym;
- 21) **Zgłoszenie dotyczące działalności Banku** – zgłoszenie związane z Programem, skierowane przez Klienta do Banku, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank, takie zgłoszenie powinno być rozpatrywane zgodnie z „Instrukcją przyjmowania i rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków w Banku Spółdzielczym Czechowice – Dziedzice – Bestwina”;
- 22) **Zgłoszenie Kwalifikowane** oznacza zgłoszenie, które:
  - a) dotyczy rozbieżności między danymi zawartymi we Wniosku, a danymi zawartymi w rejestrach służących do walidacji Wniosku (w tym ZUS i KAS), których nie można usunąć poprzez porównanie tych danych w sposób elektroniczny, przy czym Bank przed przekazaniem Zgłoszenia powinien zebrać od Beneficjenta niezbędne zaświadczenia z KAS i ZUS o niezaleganiu z płatnościami podatków i składek na ZUS (rozbieżność danych),
  - b) dotyczy oczywistego błędu pisarskiego popełnionego przez Beneficjenta we Wniosku lub Odwołaniu, który spowodował wydanie ostatecznej Decyzji PFR przyznającej Subwencję Finansową w kwocie niższej, niż możliwa do uzyskania zgodnie z Regulaminem, lub błędu popełnionego przez Beneficjenta we Wniosku lub Odwołaniu, które spowodowały wydanie Decyzji PFR przyznającej Subwencję Finansową w kwocie wyższej, niż możliwa do uzyskania zgodnie z Regulaminem (błąd Beneficjenta),
  - c) dotyczy Decyzji PFR w przedmiocie umorzenia Subwencji Finansowej (umorzenia),
  - d) Zgłoszenie inne niż określone w lit. (a)-(c) powyżej, rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na które wymaga, w racjonalnej ocenie Banku, przekazania przez PFR dodatkowych informacji lub stanowiska w sprawie (konieczność przedstawienia informacji przez PFR);
- 23) **Zgłoszenie niekwalifikowane** – każde zapytanie/problem Beneficjenta Banku związany z Tarczą Finansową PFR, a nie kwalifikujące się do kategorii Zgłoszenia Kwalifikowanego ani do Zgłoszenia dotyczącego działalności Banku.

### **Rozdział 3. Składanie Zgłoszeń**

#### **§ 3.**

1. Bank publikuje na stronie internetowej [www.bsczechowice.com.pl](http://www.bsczechowice.com.pl) oraz w bankowości elektronicznej informacje dotyczące zasad składania i rozpatrywania Zgłoszeń.
2. Preferowanym przez Bank kanałem do składania Zgłoszeń jest przesyłanie ich na Skrzynkę Reklamacyjną.

3. W przypadku wpływu Zgłoszenia, pracownik Banku powinien przesłać takie Zgłoszenie na Skrzynkę Zgłoszenia BPS.
4. Każde Zgłoszenie wysłane na Skrzynkę Zgłoszenia BPS powinno zawierać wypełniony Formularz (**załącznik nr 2**). Adres Skrzynki Reklamacyjnej oraz Formularz zgłoszeniowy dostępne są na stronie internetowej Banku.
5. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. W przypadku braku przekazania przez Klienta wszystkich wymaganych do rozpatrzenia Zgłoszenia informacji lub dokumentów, pracownik komórki rozpatrującej może zwrócić się do Klienta z prośbą o uzupełnienie dokumentacji Zgłoszenia, w szczególności, kiedy sprawa dotyczy Zgłoszenia Kwalifikowanego, z chwilą przyjęcia Zgłoszenia pracownik komórki rozpatrującej zwraca się do Klienta z prośbą o przesłanie wymaganych załączników, o ile brak jest takich dokumentów.

## **Rozdział 4. Rejestracja Zgłoszeń**

### **§ 4.**

1. Pracownik komórki rozpatrującej, rejestruje w Centralnym rejestrze wszystkie Zgłoszenia, które wpłynęły na Skrzynkę Reklamacje i jednocześnie identyfikuje typ Zgłoszenia, zgodnie z ust. 2.
2. Typy Zgłoszeń:
  - 1) Zgłoszenie dotyczące działalności Banku – jest rozpatrywane przez pracownika komórki rozpatrującej oraz dodatkowo rejestrowane w Centralnym rejestrze;
  - 2) Zgłoszenie niekwalifikowane – jest rozpatrywane przez pracownika komórki rozpatrującej;
  - 3) Zgłoszenie Kwalifikowane – jest przekazywane do rozpatrzenia przez PFR za pośrednictwem Bankiem BPS S.A.,
3. W przypadku, gdy osoba przesyłająca Zgłoszenie nie jest Klientem Banku lub nie ubiegała się w Banku o Subwencję Finansową, pracownik komórki rozpatrującej informuje ją niezwłocznie, iż należy skontaktować się z bankiem, w którym prowadzony jest rachunek bieżący dla firmy lub w którym składany był Wniosek o Subwencję Finansową i zamyka Zgłoszenie.

## **Rozdział 5. Rozpatrywanie Zgłoszeń Kwalifikowanych**

### **§ 5.**

1. Zgłoszenia Kwalifikowane rozpatrywane są od razu po jego zarejestrowaniu.
2. Pracownika komórki rozpatrującej, po wykonaniu czynności opisanych w § 4 ust. 2, przegląda Zgłoszenia Kwalifikowane i sprawdza czy Formularz zgłoszeniowy jest uzupełniony. W przypadku, gdy Klient złoży ponownie Zgłoszenia Kwalifikowane tego samego typu, pracownik komórki rozpatrującej informuje o tym fakcie Bank BPS S.A. podczas przesyłania Zgłoszenia Kwalifikowanego do realizacji.
3. Warunkami przesłania przez pracownika komórki rozpatrującej Zgłoszenia Kwalifikowanego do Banku BPS S.A. jest:
  - 1) otrzymanie przez Beneficjenta decyzji w statusie REJECT (odrzucono) lub GRANTED CHANGED (przyznano, ale zmieniono) po dwukrotnej próbie złożenia Odwołania lub w innym uzasadnionym przypadku (np.: odstąpienie od umowy podpisanej na skutek błędu);
  - 2) zebranie przez Beneficjenta wszystkich zaświadczeń z ZUS o niezaleganiu z płatnościami składek na FUS na dzień 31.12.2019 r. lub na dzień składania Wniosku o Subwencję Finansową i załączeniu tej dokumentacji przez Beneficjenta do składanego wniosku;
  - 3) dostarczenie przez Beneficjenta zaświadczenia z ZUS o opłacaniu przez płatnika składek na FUS osób zatrudnionych, które są podstawą do wyliczenia Subwencji Finansowej w przypadku Mikroprzedsiębiorstw lub zakwalifikowania do grupy MŚP;
  - 4) zebranie przez Beneficjenta wszystkich zaświadczeń z Urzędu Skarbowego o niezaleganiu z płatnościami zaliczek na podatki VAT, AKCYZA, CIT lub PIT na dzień 31.12.2019 r. lub na dzień złożenia Wniosku o Subwencję Finansową i załączeniu tej dokumentacji przez Beneficjenta do składanego wniosku, który następnie pracownik komórki rozpatrującej przekaże do Banku BPS S.A.;
  - 5) brak informacji umieszczonych przez PFR na stronie internetowej <https://pfrsa.pl/tarcza-finansowa-pfr/tarcza-finansowa-pfr-dla-mmssp.html>.

4. W przypadku otrzymania od Klienta niezbędnych danych i kompletu skanów dokumentów, które potrzebne są do zarejestrowania Zgłoszenia Kwalifikowanego w Systemie JIRA PFR, pracownika komórki rozpatrującej przekazuje je do Banku BPS S.A. przesyłając wiadomość na dedykowaną: kwalifikowanePFR@bankbps.pl o tytule maila „<NIP beneficjenta>; <nazwa beneficjenta>; <ośmiocyfrowy NR rozliczeniowy Centrali BS>”.
5. Jeśli Zgłoszenie Kwalifikowane nie jest kompletne, pracownik komórki rozpatrującej niezwłocznie kontaktuje się z Beneficjentem w celu wyjaśnienia przyczyny rozbieżności danych oraz kompletuje skany dokumentacji (np.: zaświadczenie z Urzędu Skarbowego o niezaleganiu w podatkach lub zaświadczenie z ZUS o niezaleganiu w opłacaniu składek) dotyczące złożonego wniosku o Subwencję Finansową. Po zebraniu niezbędnych danych, pracownik komórki rozpatrującej przekazuje Zgłoszenie Kwalifikowane do Banku BPS S.A. przesyłając wiadomość na dedykowaną skrzynkę: kwalifikowanePFR@bankbps.pl o tytule maila „<NIP beneficjenta>; <nazwa beneficjenta>; < ośmiocyfrowy NR rozliczeniowy Centrali BS >”.
6. Treść **Załącznika nr 1** sporządzamy w formie edytowalnej i przesyłamy go w treści maila zgodnie z **Załącznikiem nr 2**.
7. Zgłoszenie można zakwalifikować tylko do jednej podkategorii.
8. W ramach jednej z czterech kategorii należy wskazać właściwą podkategorię , których wykaz stanowi **Załącznik nr 3** do Procedury.
9. Bank zobowiązany jest przekazać do PFR Zgłoszenie Kwalifikowane nie później niż w terminie 2 dni roboczych od otrzymania Zgłoszenia, a w przypadku Zgłoszenia Kwalifikowanego z rozbieżnością danych, o którym mowa w ust. 5, nie później niż w terminie 2 dni roboczych od zebrania od Beneficjenta skanów dokumentacji potrzebnej do rozpatrzenia wniosku.

#### **§ 6.**

1. PFR rozpoznaje Zgłoszenia, w terminie 21 dni roboczych od dnia zarejestrowania zgłoszenia w Systemie JIRA PFR. W sprawach szczególnie skomplikowanych termin może ulec wydłużeniu maksymalnie o kolejne 21 dni roboczych.

### **Rozdział 6. Rozpatrywanie Zgłoszeń dotyczących działalności Banku**

#### **§ 7.**

1. Wszystkie zgłoszenia zidentyfikowane jako Zgłoszenia dotyczące działalności Banku, pracownik komórki rozpatrującej rejestruje w Centralnym rejestrze, nie później niż następnego dnia roboczego od jego otrzymania.
2. Pracownik komórki rozpatrującej po zarejestrowaniu Zgłoszenia dotyczącego działalności Banku postępuje zgodnie z „Instrukcją przyjmowania i rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków w Banku Spółdzielczym Czechowice – Dzierżycie – Bestwina”.

### **Rozdział 7. Rozpatrywanie Zgłoszeń niekwalifikowanych**

#### **§ 8.**

1. Wszystkie wiadomości przesłane na Skrzynkę Reklamacje zaklasyfikowane jako Zgłoszenia niekwalifikowane rozpatrywane są przez pracownika komórki rozpatrującej.
2. W przypadku, gdy Zgłoszenie niekwalifikowane wymaga wyjaśnienia, pracownik komórki rozpatrującej, z zastrzeżeniem § 5 ust. 1, kontaktuje się bezpośrednio z Klientem bądź z dostawcami systemów w celu uzupełnienia informacji.
3. Pracownik komórki rozpatrującej udziela odpowiedzi na Zgłoszenie niekwalifikowane w oparciu o informacje umieszczone przez PFR na stronie internetowej <https://pfrsa.pl/tarcza-finansowa-pfr/tarcza-finansowa-pfr-dla-mmsp.html>.
4. Po rozpatrzeniu Zgłoszenia niekwalifikowanego, pracownik komórki rozpatrującej w ciągu 4 dni roboczych przekazuje Beneficjentowi odpowiedź oraz zamyka obsługę Zgłoszenia niekwalifikowanego w Centralnym rejestrze.

## Formularz zgłoszenia dotyczący Tarczy Finansowej PFR

### Dane Klienta

---

Nazwa firmy\*

Imię i nazwisko osoby wskazanej do kontaktu

nr tel kontaktowego

służący do kontaktu z Bankiem lub PFR w celu wyjaśnienia  
niejasności z Bankiem lub PFR

adres mailowy

służący do kontaktu z Bankiem lub PFR w celu wyjaśnienia  
niejasności z Bankiem lub PFR

NIP\*

REGON\*

### Subwencja finansowa

---

Nr wniosku\*

Nr umowy

Nr decyzji\*

### Odwołanie (wypełnić jeśli zostało złożone)

---

Nr ostatniego wniosku odwoławczego

Nr ostatniej decyzji odwoławczej

Kategoria Zgłoszenia

Treść zgłoszenia

Załączniki

Odbiorca maila: kwalifikowanePFR@bankbps.pl

Tytuł maila: <NIP beneficjenta>; <nazwa beneficjenta>; <ośmiocyfrowy NR rozliczeniowy Centrali BS>

Treść maila (należy skopiować do maila i wypełnić):

DANE BENEFICJENTA (sekcja 1)

NR wniosku PFR: .....

Nazwa klienta: .....

NIP: .....

REGON (pole nie obowiązkowe): .....

Imię i nazwisko osoby wskazanej do kontaktu przez klienta:.....

Telefon kontaktowy do klienta:.....

Adres mailowy klienta:.....

Kontynuacja Zgłoszenia: TAK/ NIE

-----

DANE PRACOWNIKA BS PRZEKAZUJĄCEGO ZGŁOSZENIE (sekcja 2)

Imię i nazwisko:.....

Nazwa Banku:.....

Numer rozliczeniowy Banku:.....

tel. +48 .....

kom. +48 .....

-----

KATEGORIA I PODKATEGORIA ZGŁOSZENIA KWALIFIKOWANEGO (sekcja 3)

*Uwaga: przy wyborze „Rozbieżność po weryfikacji” należy dołączyć skan zaświadczeń dostarczonych przez Klienta.*

*BS potwierdza wyczerpanie przez Beneficjenta ścieżki odwoławczej w stosunku do wydanej Decyzji PFR.*

*W ramach jednej z czterech kategorii należy wskazać właściwą podkategorię, których wykaz stanowi Załącznik nr 2 do Procedury.*

(niewłaściwe usunąć)

1. Niezasadność reklamacji

- Błędnie podana liczba pracowników
- Błędne dane finansowe
- Błędnie wybrany okres odniesienia dla obliczania spadku dochodów
- Przychody ze sprzedaży zagranicznej
- Wniosek złożony w więcej niż w jednym banku
- Inne
- Korekta/sprostowanie danych w umowie

2. Rozbieżność po weryfikacji

- Zaleganie ze składkami na FUS (brak układu ratalnego)
- Brak pracowników w rejestrach ZUS
- Inna niż zadeklarowana liczba pracowników
- Zaleganie z zaliczkami na podatki
- Rozbieżności (zaleganie) w rejestrach ZUS i MF występujące jednocześnie
- Rozbieżność w wyniku rozliczania metodą kasową
- Rozbieżność w wyniku rozliczania metodą vat marża
- Rozbieżność w wyniku rozliczania zwolnionych z vat
- Rozbieżność w wyniku rozliczania innego niż vat
- Odrzucenie wniosku „bez podania przyczyny”
- Przedsiębiorstwo wielooddziałowe
- Przekształcenie właścicielskie/zmiana formy prawnej (zmiana NIP)
- Inne

3. Błąd odpowiedzi z PFR lub banku

- Pusta wartość w Decyzji w przyczynach odmowy wypłaty subwencji
- Rzekomy błąd PFR - zła data rozpoczęcia działalności
- Reklamacje niejasne lub bez dokumentów, które potwierdzają faktyczny stan
- Brak wypłaty - klient dostał pozytywną decyzję, ale nie dostał pieniędzy
- Brak wydania decyzji przez PFR
- Inne

4. Wniosek o zwrot lub unieważnienie subwencji

- Błąd - pomyłka pisarska
- Pomyłka Mikro lub MŚP i 250+
- Ogólna prośba o umożliwienie zwrotu pełnej subwencji
- Ogólna prośba o umożliwienie zwrotu części subwencji
- Przekroczenie maksymalnej kwoty pomocy publicznej 800 tys. Euro
- Błędnie oznaczone pole "sezonowość"
- Inne

-----

TREŚĆ ZGŁOSZENIA (sekcja 4)

*Uwaga:*

- 1) jeżeli klient złożył na piśmie to należy załączyć pismo klienta jako skan;*
- 2) jeżeli przesłał zgłoszenie mailem to należy przekierować maila z oryginalnymi załącznikami wypełniając dane z sekcji 1,2 i 3 zgłoszenia*
- 3) jeżeli klient zgłosił w inny sposób nie udokumentowany pismem lub mailem, to należy wpisać treść zgłoszenia*

.....  
.....  
.....



*Załącznik nr 2  
do Procedury rozpatrywania zgłoszeń  
dotyczących tarczy finansowej PFR  
w Banku Spółdzielczym  
Czechowice-Dziedzice-Bestwina*

<b>Lp. pisma</b>	<b>Kategoria</b>	<b>Kategoria</b>	<b>Podkategoria</b>	<b>Opis formalny</b>
1.01	Niezasadność reklamacji	[1.01_Nezas_rekl] Błędnie podana liczba pracowników	Błędnie podana liczba pracowników	Wnioskujący nie uwzględnił pracowników na umowę zlecenie w polu "Liczba pracowników użytych do wyliczenia subwencji"
1.02	Niezasadność reklamacji	[1.02_Nezas_rekl] Błędne dane finansowe	Błędne dane finansowe	Wnioskujący podał różną kwotę przychodów lub procent spadku obrotów od danych uzyskanych z KAS
1.03	Niezasadność reklamacji	[1.03_Nezas_rekl] Błędnie wybrany okres odniesienia dla obliczania spadku dochodów	Błędnie wybrany okres odniesienia dla obliczania spadku dochodów	Wnioskujący wybrał we wniosku niewłaściwy okres użyty do obliczenia spadku obrotów czego wynikiem jest (zazwyczaj) niższa wartość przychodu/obrotów użyta w procesie obliczania kwoty subwencji
1.04	Niezasadność reklamacji	[1.04_Nezas_rekl] Przychody ze sprzedaży zagranicznej	Przychody ze sprzedaży zagranicznej	Wnioskujący uwzględnił w swoich wyliczeniach przychody ze sprzedaży zagranicznej gdzie powinien ograniczyć się jedynie do przychodów ze sprzedaży krajowej. Skutkiem jest przyznanie niższej kwoty subwencji
1.05	Niezasadność reklamacji	[1.05_Nezas_rekl] Wniosek złożony w więcej niż w jednym banku	Wniosek złożony w więcej niż w jednym banku	Wnioskujący próbował złożyć drugi wniosek w innym banku. PFR analizuje wnioski na zasadzie kolejności ich wpływu. Użytkownik powinien kontynuować proces składania wniosku w banku, który dostarczył wniosek do PFR jako pierwszy
1.06	Niezasadność reklamacji	[1.06_Nezas_rekl] Inne	Inne	Inne kategorie zgłoszeń niezasadnych, które nie dają się skategoryzować powyższymi
1.07	Niezasadność reklamacji	[1.07_Nezas_rekl] Korekta/sprostowanie danych w umowie	Korekta/sprostowanie danych w umowie	Beneficjent otrzymał wnioskowaną kwotę subwencji ale zgłasza zastrzeżenia do treści umowy (lub danych w niej zawartych) i prosi o sprostowanie/aneks do umowy
2.01	Rozbieżność po weryfikacji	[2.01_Rozb_po_wer] Zaleganie ze składkami na FUS (brak układu ratalnego)	Zaleganie ze składkami na FUS (brak układu ratalnego)	Wnioskujący otrzymał decyzję odmowną dla wniosku o udzielenie subwencji w wyniku otrzymania przez PFR informacji z ZUS, że przedsiębiorca zalega z płatnościami. Najbardziej prawdopodobną przyczyną takiego stanu rzeczy jest długi czas oczekiwania na wprowadzenie układu ratalnego do systemu ZUS
2.02	Rozbieżność po weryfikacji	[2.02_Rozb_po_wer] Brak pracowników w rejestrach ZUS	Brak pracowników w rejestrach ZUS	Do wniosku złożonego przez przedsiębiorcę, PFR otrzymał z systemu ZUS informację o braku pracowników na podany przez wnioskującego okres co skutkuje wyliczeniem subwencji w kwocie = 0

2.03	Rozbieżność po weryfikacji	[2.03_Rozb_po_wer] Inna niż zadeklarowana liczba pracowników	Inna niż zadeklarowana liczba pracowników	Do wniosku złożonego przez przedsiębiorcę, PFR otrzymał z systemu ZUS informację o innej liczbie pracowników na podany przez wnioskującego okres co skutkuje wyliczeniem subwencji w kwocie obniżonej
2.04	Rozbieżność po weryfikacji	[2.04_Rozb_po_wer] Zaleganie z zaliczkami na podatki	Zaleganie z zaliczkami na podatki	Do wniosku złożonego przez przedsiębiorcę, PFR otrzymał z systemu Ministerstwa Finansów informację o zaleganiu z płatnościami podatkowymi. Skutkiem jest odmowa udzielenia subwencji do czasu wyjaśnienia sytuacji w KAS
2.05	Rozbieżność po weryfikacji	[2.05_Rozb_po_wer] Rozbieżności (zaleganie) w rejestrach ZUS i MF występujące jednocześnie	Rozbieżności (zaleganie) w rejestrach ZUS i MF występujące jednocześnie	Do wniosku złożonego przez przedsiębiorcę, PFR otrzymał z systemu Ministerstwa Finansów i jednocześnie ZUS informację o zaleganiu z płatnościami podatkowymi lub płatnościami na FUS. Skutkiem jest odmowa udzielenia subwencji do czasu wyjaśnienia sytuacji w obu instytucjach
2.06	Rozbieżność po weryfikacji	[2.06_Rozb_po_wer] Rozbieżność w wyniku rozliczania metodą kasową	Rozbieżność w wyniku rozliczania metodą kasową	Wnioskujący otrzymał informację o braku informacji finansowych (przychód, obrót) do decyzji wydanej przez PFR. W reklamacji przedsiębiorca/bank dostarcza szczegółowe wyjaśnienie powiązane z metodą rozliczania się z podatku dochodowego
2.07	Rozbieżność po weryfikacji	[2.07_Rozb_po_wer] Rozbieżność w wyniku rozliczania metodą vat marża	Rozbieżność w wyniku rozliczania metodą vat marża	Wnioskujący otrzymał informację o braku informacji finansowych (przychód, obrót) do decyzji wydanej przez PFR. W reklamacji przedsiębiorca/bank dostarcza szczegółowe wyjaśnienie powiązane z metodą rozliczania się z podatku dochodowego
2.08	Rozbieżność po weryfikacji	[2.08_Rozb_po_wer] Rozbieżność w wyniku rozliczania zwolnionych z vat	Rozbieżność w wyniku rozliczania zwolnionych z vat	Wnioskujący otrzymał informację o braku informacji finansowych (przychód, obrót) do decyzji wydanej przez PFR. W reklamacji przedsiębiorca/bank dostarcza szczegółowe wyjaśnienie powiązane z metodą rozliczania się z podatku dochodowego
2.09	Rozbieżność po weryfikacji	[2.09_Rozb_po_wer] Rozbieżność w wyniku rozliczania innego niż vat	Rozbieżność w wyniku rozliczania innego niż vat	Wnioskujący otrzymał informację o braku informacji finansowych (przychód, obrót) do decyzji wydanej przez PFR. W reklamacji przedsiębiorca/bank dostarcza szczegółowe wyjaśnienie powiązane z metodą rozliczania się z podatku dochodowego
2.10	Rozbieżność po weryfikacji	[2.10_Rozb_po_wer] Odrzucenie wniosku „bez podania przyczyny”	Odrzucenie wniosku „bez podania przyczyny”	Na złożony wniosek o przyznanie subwencji wnioskujący otrzymał informację o odmowie jej udzielenia bazujący na § 2 ust. 11 umowy subwencji finansowej oraz § 10 ust. 9 regulaminu Tarczy Finansowej
2.11	Rozbieżność po weryfikacji	[2.11_Rozb_po_wer] Przedsiębiorstwo wieloodziałowe	Przedsiębiorstwo wieloodziałowe	Wnioskujący otrzymał niewłaściwą kwotę subwencji lub odmowę jej udzielenia wynikającą z obliczeń wykonanych na podstawie danych powiązanych jedynie z oddziałem/siedzibą przedsiębiorstwa, kiedy PFR powinien wziąć pod uwagę wszystkie podmioty wchodzące w skład grupy kapitałowej

2.12	Rozbieżność po weryfikacji	[2.12_Rozb_po_wer] Przekształcenie właścicielskie/zmiana formy prawnej (zmiana NIP)	Przekształcenie właścicielskie/zmiana formy prawnej (zmiana NIP)	Wnioskujący zgłasza się do banku/PFR z poniższymi zastrzeżeniami: - otrzymał informację w dokumencie decyzji o braku możliwości skorzystania z subwencji ze względu na rozpoczęcie działalności po 01.01.2020 - zaniżone dane finansowe/liczba pracowników użyta do wyliczenia kwoty subwencji i jednocześnie dostarczył dokumenty wyjaśniające zmianę formy prawnej (przekształcenie się)
2.13	Rozbieżność po weryfikacji	[2.13_Rozb_po_wer] Inne	Inne	
3.01	Błąd odpowiedzi z PFR lub banku	[3.01_Bł_odp_PFR_Bank] Pusta wartość w Decyzji w przyczynach odmowy wypłaty subwencji	Pusta wartość w Decyzji w przyczynach odmowy wypłaty subwencji	Wnioskujący nie otrzymał treści odmowy w dokumencie decyzji generowanym przez bank przez co nie może odnieść się do aktualnej sytuacji w procesie wnioskowania o subwencję. W tym przypadku oczekujemy dowodu w postaci screena/dokumentu decyzji dla potwierdzenia aktualnego stanu problemu oraz łatwej identyfikacji źródła
3.02	Błąd odpowiedzi z PFR lub banku	[3.02_Bł_odp_PFR_Bank] Rzekomy błąd PFR - zła data rozpoczęcia działalności	Rzekomy błąd PFR - zła data rozpoczęcia działalności	Beneficjent otrzymał odmowę udzielenia subwencji ze względu na datę rozpoczęcia działalności gdzie w zgłoszeniu reklamacyjnym dostarcza dokumenty potwierdzające faktyczne jej rozpoczęcie
3.03	Błąd odpowiedzi z PFR lub banku	[3.03_Bł_odp_PFR_Bank] Reklamacje niejasne lub bez dokumentów, które potwierdzają faktyczny stan	Reklamacje niejasne lub bez dokumentów, które potwierdzają faktyczny stan	Zgłoszenie reklamacyjne otrzymane drogą "niebankową". Oznacza to potrzebę kontaktu z bankiem o kontakt z klientem w celu uzyskania wymaganych dokumentów
3.04	Błąd odpowiedzi z PFR lub banku	[3.04_Bł_odp_PFR_Bank] Brak wypłaty - klient dostał pozytywną decyzję, ale nie dostał pieniędzy	Brak wypłaty - klient dostał pozytywną decyzję, ale nie dostał pieniędzy	Klient kontaktuje się z PFR twierdząc, że nie otrzymał jeszcze środków subwencyjnych na koncie firmowym. PFR weryfikuje status decyzji oraz wykonania przelewu. Odpowiedź udzielana jedynie kanałem bankowym
3.05	Błąd odpowiedzi z PFR lub banku	[3.05_Bł_odp_PFR_Bank] Brak wydania decyzji przez PFR	Brak wydania decyzji przez PFR	Wnioskujący kontaktuje się z PFR twierdząc, że nie otrzymał decyzji do wniosku złożonego za pośrednictwem banku w terminie określonym regulaminem Tarczy Finansowej PFR.
3.06	Błąd odpowiedzi z PFR lub banku	[3.06_Bł_odp_PFR_Bank] Inne	Inne	
4.01	Wniosek o zwrot lub unieważnienie subwencji	[4.01_Wn_zwrt_uniew_subw] Błąd - pomyłka pisarska	Błąd - pomyłka pisarska	Beneficjent pomylił się przy wprowadzaniu oczekiwanej kwoty subwencji (korzyść lub niekorzyść). Do zgłoszenia reklamacyjnego załączył wyjaśnienie oraz wniosek o umożliwienie zwrotu całości subwencji w udzielonej wysokości
4.02	Wniosek o zwrot lub unieważnienie subwencji	[4.02_Wn_zwrt_uniew_subw] Pomyłka Mikro lub MŚP i 250+	Pomyłka Mikro lub MŚP i 250+	Beneficjent złożył wniosek o udzielenie subwencji na błędnym typie formularza. Prosi o udzielenie informacji lub składa wniosek o umożliwienie dokonania zwrotu kwoty subwencji

4.03	Wniosek o zwrot lub unieważnienie subwencji	[4.03_Wn_zwrt_uniew_subw] Ogólna prośba o umożliwienie zwrotu pełnej subwencji	Ogólna prośba o umożliwienie zwrotu pełnej subwencji	Beneficjent składa wniosek o umożliwienie zwrotu pełnej kwoty subwencji bez podawania klarownego wyjaśnienia
4.04	Wniosek o zwrot lub unieważnienie subwencji	[4.04_Wn_zwrt_uniew_subw] Ogólna prośba o umożliwienie zwrotu części subwencji	Ogólna prośba o umożliwienie zwrotu części subwencji	Beneficjent składa wniosek o umożliwienie zwrotu części subwencji bez podawania klarownego wyjaśnienia
4.05	Wniosek o zwrot lub unieważnienie subwencji	[4.05_Wn_zwrt_uniew_subw] Przekroczenie maksymalnej kwoty pomocy publicznej 800 tys Euro	Przekroczenie maksymalnej kwoty pomocy publicznej 800 tys Euro	Beneficjent złożył wniosek o udzielenie subwencji nie weryfikując uprzednio sumy aktualnie otrzymanych środków z programów pomocy publicznej. Zgłasza się z prośbą o informację dot. Dalszego procesu postępowania w sprawie
4.06	Wniosek o zwrot lub unieważnienie subwencji	[4.06_Wn_zwrt_uniew_subw] Błędnie oznaczone pole "sezonowość"	Błędnie oznaczone pole "sezonowość"	Beneficjent błędnie skorzystał z możliwości wyboru "działalności sezonowej" przez co otrzymał niekorzystną dla siebie decyzję udzielenia subwencji. Zgłasza się z prośbą o zmianę zawartej umowy lub przeliczenie wniosku ponownie. Jedynym wariantem jest zwrot subwencji i złożenie wniosku ponownie
4.07	Wniosek o zwrot lub unieważnienie subwencji	[4.07_Wn_zwrt_uniew_subw] Inne	Inne	