



**INSTRUKCJA ROZPATRYWANIA ZGŁOSZEŃ
DOTYCZĄCYCH TARCZY FINANSOWEJ PFR
W BANKU SPÓLDZIELCZYM W NIDZICY**

Opracowana przez Zespół Obsługi Biznesu na podstawie wzorcowej Instrukcji udostępnionej przez komórkę organizacyjną Banku BPS S.A upoważnioną do pomocy merytorycznej Bankom Spółdzielczym w zakresie zagadnień Instrukcji – Departament Klienta Korporacyjnego, tel. 22 53 95 326

Nidzica, czerwiec 2020 r.

Spis treści

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE	3
ROZDZIAŁ 2. DEFINICJE	3
ROZDZIAŁ 3. SKŁADANIE ZGŁOSZEŃ	5
ROZDZIAŁ 4. REJESTRACJA ZGŁOSZEŃ	5
ROZDZIAŁ 5. ROZPATRYWANIE ZGŁOSZEŃ KWALIFIKOWANYCH	6
ROZDZIAŁ 6. ROZPATRYWANIE ZGŁOSZEŃ DOTYCZĄCYCH DZIAŁALNOŚCI BANKU	8
ROZDZIAŁ 7. ROZPATRYWANIE ZGŁOSZEŃ NIEKWALIFIKOWANYCH	8

ZAŁĄCZNIKI:

ZAŁĄCZNIK 1 –	FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY KLIENTA
ZAŁĄCZNIK 2 –	FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY BANKU

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Instrukcja określa tryb postępowania oraz zasady rozpatrywania Zgłoszeń dotyczących Tarczy finansowej PFR w Banku Spółdzielczym w Nidzicy.
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 BPS S.A.** - Bank Polskiej Spółdzielczości S.A.;
 - 2) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Nidzicy;
 - 3) **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;
 - 4) **CRUZ** – Centrum Rozwoju Usług Zrzeszeniowych Sp. z o.o.;
 - 5) **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;
 - 6) **ZOB** – Zespół Obsługi Biznesu
 - 7) **DO** - Departament Operacji w Banku BPS S.A.;
 - 8) **dzień roboczy** – każdy dzień w godzinach od 8:00 do 17:00, z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy;
 - 9) **Instrukcja** - Instrukcja rozpatrywania zgłoszeń dotyczących Tarczy Finansowej PFR w Banku Spółdzielczym w Nidzicy;
 - 10) **Komórka organizacyjna** - wewnętrzny element struktury jednostek organizacyjnych lub innych komórek organizacyjnych. W Centrali Komórkami organizacyjnymi są: Działy, Zespoły, Samodzielne Stanowiska;
 - 11) kwalfikowanePFR@bankbps.pl – skrzynka mailowa Banku BPS S.A., na którą Bank Spółdzielczy wysyła kompletne zgłoszenia kwalifikowane
 - 12) **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 internetowej, w celu uzyskania Subwencji Finansowej lub podwyższenia jej uprzednio otrzymanej kwoty, w sposób, w terminie i na warunkach określonych w dokumentach Programu;
 - 13) **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 jakiegokolwiek 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;
 - 14) **PFR** – Polski Fundusz Rozwoju S.A.

- 15) **Program** - oznacza rządowy program udzielania przedsiębiorcom wsparcia finansowego w postaci Subwencji Finansowych;
- 16) **Rejestr Zgłoszeń PFR** – arkusz Excel prowadzony przez ZOB, w którym rejestrowane są wszystkie zgłoszenia otrzymane w formie papierowej i na Skrzynkę Mailową kredyty@bsnidzica.pl
- 17) **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;
- 18) kredyty@bsnidzica.pl – Skrzynka Mailowa Banku Spółdzielczego w Nidzicy na którą Beneficjenci przekazują Zgłoszenia
- 19) **Status Zgłoszenia** – funkcja Systemu JIRA PFR określająca etap realizacji Zgłoszenia Kwalifikowanego, rodzaje statusów (wykonywana przez BPS S.A.):
 - a) „Do zrobienia” – jest przesłane automatycznie do lidera Zespołu Postępowań Wyjaśniających w PFR. Lider przekierowuje zlecenie do analityka PFR,
 - b) „Podjęte” – analityk PFR podejmujący zlecenie zmienia jego status na „Podjęte”,
 - c) „Wysłano do ZUS” – uzyskuje w momencie kiedy w wyniku podjętych prac analityk PFR podejmuje decyzję o konieczności wysłania zapytania do ZUS w celu pozyskania dodatkowych danych i wyjaśnień z kont Płatników i Ubezpieczonych,
 - d) „Wysłano do MF” – uzyskuje w momencie kiedy w wyniku toczonych prac analityk PFR podejmuje decyzję o konieczności wysłania zapytania do MF w celu pozyskania dodatkowych danych i wyjaśnień z rejestrów KAS,
 - e) „Wysłano do KIR” – uzyskuje kiedy w wyniku toczonych prac analityk PFR podejmuje decyzję o konieczności wysłania zapytania do KIR w celu pozyskania dodatkowych danych i wyjaśnień w rejestrach KIR,
 - f) „Analiza algorytmu” – uzyskuje kiedy w wyniku toczonych prac analityk PFR podejmuje decyzję o konieczności wysłania zapytania do zespołu deweloperskiego PFR odpowiadającego za oprogramowanie Algorytmu scoringowego i wyjaśnienie czy nie zaistniała przesłanka do jego zmiany lub naniesienia poprawki,
 - g) „Gotowe” – po wykonanej analizie sprawy analityk PFR rozwiązuje Zgłoszenie wpisując do Systemu JIRA PFR decyzję, dane na podstawie których ją podjął i zmienia status na „Gotowe” i przesyła do Banku,
 - h) „Wznowiony” – w przypadku kiedy pracownik DO uzna, że decyzja jest niepełna a zgromadzone dane niewystarczające zmienia status Zgłoszenia na „Wznowiony” po czym akcja przechodzi na analityka PFR,
 - i) „Odpowiedź przekazana do Banku” – po otrzymaniu odpowiedzi z PFR pracownik DO przekazuje odpowiedź Beneficjentowi;
- 20) **Subwencja Finansowa** – oznacza subwencję finansową udzielaną Beneficjentowi przez PFR na podstawie Umowy Subwencji Finansowej na zasadach określonych w dokumentach programowych;
- 21) **System JIRA PFR** – system do przesyłania Zgłoszeń Kwalifikowanych do PFR; administrowany przez PFR;
- 22) **Wniosek** – oznacza zestaw oświadczeń wiedzy i woli Beneficjenta lub osoby upoważnionej złożonych wobec PFR, za pośrednictwem Banku i z wykorzystaniem bankowości internetowej, w celu zawarcia Umowy Subwencji Finansowej (a następnie, w odpowiednim zakresie inkorporowanych do treści tej Umowy Subwencji Finansowej);
- 23) **Zespołu Postępowań Wyjaśniających/ ZPW** – Zespół w PFR odpowiadający za rozpatrywanie Zgłoszeń przekazywanych za pośrednictwem Systemu JIRA PFR;
- 24) **Zgłoszenie** – oznacza każde Zgłoszenie dotyczące działalności Banku, Zgłoszenie Kwalifikowane czy Zgłoszenie nie będące kwalifikowanym;
- 25) **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 rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń Banku Spółdzielczego w Nidzicy;
- 26) **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);
- 27) **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.bsnidzica.pl informacje dotyczące zasad składania i rozpatrywania Zgłoszeń.
2. Kanałem do składania Zgłoszeń jest udostępniona przez Bank Skrzynka Mailowa kredyty@bsnidzica.pl.
3. Jeśli Klient nawiąże kontakt z Bankiem telefonicznie lub osobiście w placówce Banku celem przedłożenia Zgłoszenia, wówczas pracownik Banku informuje Klienta o trybie składania Zgłoszeń poprzez Formularz zgłoszeniowy, stanowiący załącznik nr 1 do Instrukcji, który przesyłany jest na Skrzynkę Mailową kredyty@bsnidzica.pl bądź składany bezpośrednio pracownikowi zajmującemu się obsługą wniosków w ramach Tarczy Finansowej PFR.
4. Każde Zgłoszenie wysłane na Skrzynkę Mailową powinno zawierać wypełniony Formularz zgłoszeniowy (załącznik nr 1). Adres Skrzynki Mailowej 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 ZOB może zwrócić się do Klienta z prośbą o uzupełnienie dokumentacji Zgłoszenia. W szczególności, kiedy sprawa dotyczy Zgłoszenia Kwalifikowanego, z chwilą przyjęcia Zgłoszenia pracownik ZOB zwraca się do Klienta z prośbą o przesłanie wymaganych załączników, o ile brak jest takich dokumentów.

Rozdział 4. Rejestracja Zgłoszeń

§ 4.

1. ZOB obsługuje Skrzynkę Mailową.
2. Pracownik ZOB, odpowiedzialny za obsługę Skrzynki Mailowej, rejestruje w Rejestrze Zgłoszeń PFR wszystkie Zgłoszenia, które wpłynęły na Skrzynkę Mailową i jednocześnie identyfikuje typ Zgłoszenia, zgodnie z ust. 3.
3. Typy Zgłoszeń:
 - 1) Zgłoszenie dotyczące działalności Banku – jest rozpatrywane przez ZOB oraz dodatkowo rejestrowane w Rejestrze Zgłoszeń PFR
 - 2) Zgłoszenie niekwalifikowane – jest rozpatrywane przez ZOB
 - 3) Zgłoszenie Kwalifikowane – jest przekazywane do rozpatrzenia przez PFR za pośrednictwem ZOB i DO, podlega rejestracji w Systemie JIRA PFR.
4. Podczas rejestracji danego Zgłoszenia w Rejestrze Zgłoszeń PFR, pracownik ZOB, sprawdza czy dany Klient rzeczywiście jest Klientem Banku i czy ubiegał się o Subwencję Finansową.

5. Pracownik ZOB, który rozpatruje dane Zgłoszenie, odpowiedzialny jest za zmianę statusu w Rejestrze Zgłoszeń PFR.
6. W przypadku, gdy Zgłoszenie przekazywane jest do DO, pracownik ZOB nadaje temu Zgłoszeniu status przekazane do DO tym samym kończąc obsługę w Rejestrze Zgłoszeń PFR. DO ma obowiązek wprowadzenia Zgłoszeń przekazanych przez ZOB do własnych rejestrów w celu ich monitorowania, z zastrzeżeniem, że DO wykorzystuje do tego System JIRA PFR.
7. Na przesłane przez ZOB zapytanie o danym Zgłoszeniu, DO zobowiązany jest bez zbędnej zwłoki udzielić ZOB informacji o jego aktualnym statusie.
8. W przypadku, gdy osoba przesyłająca Zgłoszenie nie jest Klientem Banku lub nie ubiegała się w Banku o Subwencję Finansową, pracownik ZOB 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, z uwagi na termin, o którym mowa w ust. 8.
2. Pracownik ZOB, po wykonaniu czynności opisanych w § 4 ust. 2, przegląda Zgłoszenia Kwalifikowane i sprawdza czy Formularz zgłoszeniowy jest uzupełniony, po czym przekazuje sprawę do DO.

Warunkami przesłania przez pracownika ZOB Zgłoszenia Kwalifikowanego do DO 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 opłaceniu 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 ZOB przekaże do DO;
 - 5) brak informacji umieszczonych przez PFR na stronie internetowej <https://pfrsa.pl/tarcza-finansowa-pfr/tarcza-finansowa-pfr-dla-mmsp.html>.
3. W przypadku otrzymania od Klienta niezbędnych danych i kompletu skanów dokumentów, które potrzebne są do zarejestrowania Zgłoszenia Kwalifikowanego w Systemie JIRA PFR, pracownik ZOB przekazuje je do DO przesyłając na dedykowaną skrzynkę mailową **kwalfikowanePFR@bankbps.pl** wystandaryzowaną wiadomość, której wzór stanowi **załącznik nr 2** o tytule maila „<NIP beneficjenta>; <nazwa beneficjenta>; <BS>”.
 4. Jeśli Zgłoszenie Kwalifikowane nie jest kompletne, pracownik ZOB 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 opłaceniu składek) dotyczące złożonego wniosku o Subwencję Finansową. Po zebraniu niezbędnych danych, pracownik ZOB przekazuje Zgłoszenie Kwalifikowane do DO przesyłając na dedykowaną skrzynkę mailową **kwalfikowanePFR@bankbps.pl** wystandaryzowaną wiadomość, której wzór stanowi **załącznik nr 2** o tytule maila „<NIP beneficjenta>; <nazwa beneficjenta>; <BS>”.
 5. Pracownik ZOB może podjąć decyzję, że niektóre Zgłoszenia wymagają wyjaśnień analityka PFR i należy je zarejestrować w Systemie JIRA PFR w kategorii konieczność przedstawienia informacji przez PFR.
 6. W celu zarejestrowania w Systemie JIRA PFR Zgłoszenia, o którym mowa w ust. 5, pracownik ZOB przekazuje komplet dokumentów do DO, przesyłając na dedykowaną skrzynkę mailową **kwalfikowanePFR@bankbps.pl** wystandaryzowaną wiadomość, której wzór stanowi **załącznik nr 2** o tytule maila „<NIP beneficjenta>; <nazwa beneficjenta>; <BS>” wraz z wyjaśnieniem dlaczego to Zgłoszenie powinno być rozpatrzone przez PFR.

7. Bank BPS S.A. 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. 4, nie później niż w terminie 2 dni roboczych od zebrania od Beneficjenta skanów dokumentacji potrzebnej do rozpatrzenia wniosku.
8. Bank Spółdzielczy zobowiązany jest przekazać Zgłoszenie w sposób wskazany wyżej w ust. 3, nie później niż w terminie 2 dni roboczych od otrzymania Zgłoszenia, a w przypadku Zgłoszenia Kwalifikowanego (rozbieżność danych), nie później niż w terminie 2 dni roboczych od zebrania od Beneficjenta dokumentacji, w postaci skanu lub w innej postaci elektronicznej, potrzebnej do rozpatrzenia przez PFR Zgłoszenia Kwalifikowanego.
9. Pracownik DO przekazuje Zgłoszenie Kwalifikowane otrzymane z Banku Spółdzielczego nie później niż w terminie 2 dni roboczych do Zespołu Postępowań Wyjaśniających w PFR za pośrednictwem Systemu JIRA, nie ingerując w treść Zgłoszenia otrzymaną z BS zgodnie z terminami opisanymi w § 5 ust.8.
10. Przekazując Zgłoszenie Pracownik DO wskazuje w Systemie JIRA odpowiednią kategorię Zgłoszenia Kwalifikowanego wskazaną przez Bank Spółdzielczy, zgodnie z definicją Zgłoszenia Kwalifikowanego, tj.: rozbieżność danych, błąd Beneficjenta, umorzenia lub konieczność przedstawienia informacji przez PFR oraz podaje dane kontaktowe Beneficjenta w celu umożliwienia PFR bezpośredniego kontaktu z Beneficjentem w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia Zgłoszenia Kwalifikowanego.
11. PFR rozpoznaje Zgłoszenia w terminie 21 dni roboczych od dnia zarejestrowania Zgłoszenia przez Pracownika DO w Systemie JIRA. W sprawach szczególnie skomplikowanych wskazany termin może ulec wydłużeniu maksymalnie o kolejne 21 dni roboczych.
12. Jeśli Zgłoszenie nie stanowi Zgłoszenia Kwalifikowanego albo jeśli zostało przeanalizowane przez PFR, następuje zmiana statusu Zgłoszenia w systemie JIRA, a następnie:
 - a. PFR przekazuje Zgłoszenie do Banku BPS S.A. za pośrednictwem Systemu JIRA, z zastrzeżeniem ust. 14;
 - b. Pracownik Departamentu Operacji podejmuje Zgłoszenie w Systemie JIRA i nie później niż w terminie 2 dni roboczych od otrzymania odpowiedzi od PFR, **przekazuje odpowiedź do Banku Spółdzielczego przysyłając ją w odpowiedzi zwrotnej na otrzymanego maila ze Zgłoszeniem**, nie ingerując w treść odpowiedzi, oraz zamyka obsługę Zgłoszenia w systemie JIRA;
 - c. Bank Spółdzielczy zobowiązany jest przekazać Beneficjentowi odpowiedź na Zgłoszenie w sposób umożliwiający Beneficjentowi zapoznanie się z treścią odpowiedzi nie później niż w terminie 4 dni roboczych od dnia przekazania Zgłoszenia przez pracownika Departamentu Operacji.
13. Jeśli Zgłoszenie Kwalifikowane zostało rozpatrzone przez PFR, analityk PFR zmienia Status Zgłoszenia w Systemie JIRA PFR oraz przekazuje w Systemie JIRA PFR Zgłoszenie z odpowiedzią do Banku BPS S.A. Oznaczenia Statusów zostały opisane w niniejszej Instrukcji w § 2. W sytuacjach, gdy PFR podejmie decyzję o anulowaniu umowy o Subwencję Finansową, analityk PFR bezpośrednio udziela Klientowi odpowiedzi i jednocześnie przekazuje ją do Banku BPS S.A. za pośrednictwem Systemu JIRA PFR.
14. PFR może sam udzielić odpowiedzi bezpośrednio Beneficjentowi, w takim przypadku Bank Spółdzielczy zostaje jedynie powiadomiony przez pracownika Departamentu Operacji o już udzielonej odpowiedzi Beneficjentowi przez PFR.
15. DO nie przeprowadza dodatkowej weryfikacji Klienta w przypadku otrzymania Zlecenia Kwalifikowanego z ZOB.
16. Poszczególne czynności związane z rozpatrzeniem Zgłoszenia Kwalifikowanego podlegają ewidencjonowaniu przez PFR w Systemie JIRA PFR.
17. Pracownik DO podejmuje odpowiedź na Zgłoszenie w Systemie JIRA PFR i odpowiednio zmienia jego Status.
18. Pracownik DO przekazuje do Banku odpowiedź otrzymaną z PFR na Zgłoszenie Kwalifikowane za pośrednictwem Skrzynki Mailowej nie ingerując w jej treść, nie później niż w terminie 4 dni roboczych od dnia przekazania odpowiedzi na Zgłoszenie Kwalifikowane przez PFR oraz zamyka jego obsługę w Systemie JIRA PFR, a pracownik ZOB przekazuje odpowiedź Beneficjentowi także za pośrednictwem Skrzynki Mailowej.
19. Jeśli po zamknięciu Zgłoszenia Kwalifikowanego Beneficjent ponownie złoży reklamację Bank Spółdzielczy na nowo przeprowadza proces z § 4 ust. 1-5 wskazując, że jest to kontynuacja Zgłoszenia Kwalifikowanego.
20. Zakończone Zgłoszenia Kwalifikowane nie podlegają raportowaniu do ZOB, z zastrzeżeniem § 4 ust. 7.

Rozdział 6. Rozpatrywanie Zgłoszeń dotyczących działalności Banku

§ 6.

1. Wszystkie zgłoszenia zidentyfikowane jako Zgłoszenia dotyczące działalności Banku, pracownik ZOB rozpatruje zgodnie z Instrukcją rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń w Banku Spółdzielczym w Nidzicy.

Rozdział 7. Rozpatrywanie Zgłoszeń niekwalifikowanych

§ 7.

1. Wszystkie wiadomości przesłane na Skrzynkę Mailową zaklasyfikowane jako Zgłoszenia niekwalifikowane rozpatrywane są przez pracownika ZOB.
2. W przypadku, gdy Zgłoszenie niekwalifikowane wymaga wyjaśnienia, pracownik ZOB niezwłocznie, z zastrzeżeniem § 5 ust. 1, kontaktuje się bezpośrednio z Klientem bądź z innymi Komórkami organizacyjnymi uczestniczącymi w procesie lub z dostawcami systemów w celu uzupełnienia informacji.
3. Pracownik ZOB 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 ZOB w ciągu 4 dni roboczych przekazuje Beneficjentowi odpowiedź za pośrednictwem Skrzynki Mailowej oraz zamyka obsługę Zgłoszenia niekwalifikowanego w Rejestrze Zgłoszeń PFR.