

## INFORMACJA

**o stosowaniu szczególnych rozwiązań związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19 w zakresie dotyczącym trybu rozpatrywania przez bank niektórych reklamacji.**

Bank Spółdzielczy w Gnieźnie informuje, że w związku z § 8 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 7 kwietnia 2020 r. w sprawie określenia innych terminów wykonania niektórych obowiązków sprawozdawczych i informacyjnych (Dz.U. z 2020 r. poz. 622), wydanego na podstawie art. 15zzg ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2020 roku o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji (Dz. U. z 2020 r. poz. 374 ze zm.) stosuje następujące zasady w zakresie rozpatrywania niektórych reklamacji:

- 1) W okresie obowiązywania przywołanego wyżej Rozporządzenia stosuje się krótsze terminy rozpatrywania reklamacji składanych przez przedsiębiorców będących osobami fizycznymi w sprawach, o których mowa w pkt 3.
- 2) Skrócony termin **wynosi 14 dni kalendarzowych** i nie podlega wydłużeniu w szczególnie skomplikowanych przypadkach.
- 3) Skrócony okres rozpatrywania reklamacji do 14 dni ma zastosowanie w przypadku zgłoszenia zastrzeżeń dotyczących zmiany (bądź odmowy jej dokonania) określonych w umowie warunków lub terminów spłaty kredytów lub pożyczek:
  - **udzielonych przez bank przed dniem 8 marca 2020 r.,**
  - **gdy zmiana taka jest uzasadniona oceną sytuacji finansowej i gospodarczej kredytobiorcy dokonaną przez bank nie wcześniej niż w dniu 30 września 2019 roku.**
- 4) W pozostałym zakresie stosuje się obowiązujące w banku Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji.

**Zarząd Banku Spółdzielczego  
w Gnieźnie**