

Zasady udzielenia odpowiedzi na reklamacje przedsiębiorców będących osobami fizycznymi dotyczące warunków lub terminów spłaty kredytów w przypadku ogłoszenia stanu epidemii.

§ 1

1. Z uwagi na ogłoszenie w Polsce stanu epidemii związanej z COVID-19, ustala się odmienny od uregulowanego w „Zasadach składania i rozpatrywania reklamacji i skarg w Banku Spółdzielczym w Białymstoku” (wprowadzonych Uchwałą Zarządu Banku Nr 108/B/2018 z dnia grudnia 2018r.) termin rozpatrywania reklamacji.
2. Termin na udzielenie odpowiedzi na reklamacje składane przez przedsiębiorców będących osobami fizycznymi oraz zawierające zastrzeżenia w przedmiocie zmiany (bądź odmowy jej dokonania) określonych w umowie warunków lub terminów spłaty kredytów/pożyczek w przypadku ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii, **wynosi 14 dni** kalendarzowych, bez możliwości wydłużenia tego terminu w szczególnie skomplikowanych przypadkach.

Podstawa prawna: § 8 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 7 kwietnia 2020 roku w sprawie określenia innych terminów wykonania niektórych obowiązków sprawozdawczych i informacyjnych, 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 kryzysowych.

3. Skrócenie terminu, o którym mowa w ust. 2 dotyczy reklamacji dotyczących zmiany (bądź odmowy jej dokonania) określonych w umowie warunków lub terminów spłaty kredytów/pożyczek udzielonych przez Bank przed dniem 8 marca 2020 roku i w przypadkach, gdy zmiana taka jest uzasadniona oceną sytuacji finansowej i gospodarczej kredytobiorcy dokonaną przez Bank nie wcześniej niż w dniu 30 września 2019 roku.
4. Zgodnie z § 8 rozporządzenia, o którym mowa w ust. 1 termin na udzielenie przez Bank na wniosek Rzecznika Finansowego informacji lub złożenia wyjaśnień, udostępnienia akt oraz dokumentów w sprawach, o których mowa w ust. 2 i 3 ulega skróceniu do 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku.

§ 2

Niniejsze Zasady obowiązują od 7 kwietnia 2020 roku i mają zastosowanie przez okres obowiązywania rozporządzenia, o którym mowa w § 1 ust. 2.