

**Procedura rozpatrywania reklamacji dotyczących zmiany warunków lub terminów spłaty  
kredytów/pożyczek określonych w umowie udzielonych przez Bank  
przed dniem 8 marca 2020 roku.**

§ 1

Zgodnie z § 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 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. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązujących w banku formularzach załącznik nr 8 oraz załącznik nr 9. W przypadku reklamacji dotyczącej kilku transakcji należy reklamację taką złożyć na oddzielnych formularzach. Do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje, wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.

§ 2

Skrócenie terminu, o którym mowa w § 1 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.

§ 3

Zgodnie z § 8 rozporządzenia, o którym mowa w § 1 termin na udzielenie przez Bank na wniosek Rzecznika Finansowego informacji lub złożenia wyjaśnień, udostępnienia akt oraz dokumentów w sprawach, o których mowa w § 1 i w § 2 ulega skróceniu do 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku.