

## 1. PROCES REKLAMACYJNY PFR

- 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. Klient zobowiązany będzie przedstawić wszystkie niezbędne zaświadczenia z KAS i ZUS o niezaleganiu z płatnościami podatków i składek na ZUS;
- dotyczy oczywistego błędu pisarskiego popełnionego przez klienta we wniosku lub odwołaniu, który spowodował wydanie ostatecznej Decyzji PFR przyznającej Subwencję Finansową w kwocie niższej, niż możliwa do uzyskania, lub błędu popełnionego przez klienta we wniosku lub odwołaniu, który spowodował wydanie Decyzji PFR przyznającej Subwencję Finansową w kwocie wyższej, niż możliwa do uzyskania,
- dotyczy Decyzji PFR w przedmiocie umorzenia Subwencji Finansowej,
- formułuje roszczenia odszkodowawcze wobec PFR.

**Klient może złożyć zgłoszenie reklamacyjne PFR tylko i wyłącznie w Banku, w którym złożył wniosek o przyznanie subwencji.**

**Reklamacje należy składać tylko i wyłącznie na dedykowany adres e-mail:**

**[tarcza.reklamacje@bs-zywiec.pl](mailto:tarcza.reklamacje@bs-zywiec.pl)**

## 2. ODWOŁANIE PFR

**Jeśli kwota subwencji, którą przyznał Ci Polski Fundusz Rozwoju, jest niższa od tej o jaką wnioskowałeś, możesz złożyć odwołanie, aby uzyskać pełną kwotę wsparcia. Odwołanie składane jest elektronicznie, w tym samym banku, w którym przedsiębiorca wnioskował o pomoc.**

**Tryb odwoławczy dotyczy tylko i wyłącznie sytuacji, gdy klient otrzymał decyzję pozytywną o przyznaniu Subwencji Finansowej w kwocie niższej niż wnioskowana przez niego.**

Klient może złożyć odwołanie od takiej Decyzji, ubiegając się o wypłatę dodatkowej kwoty Subwencji Finansowej w wysokości różnicy między kwotą Subwencji Finansowej objętej wnioskiem i już otrzymaną przez klienta kwotą Subwencji. Jeśli w pierwszym wniosku o subwencję zawnioskowałeś o kwotę niższą niż maksymalna za liczbę pracowników w Twojej firmie, nie możesz już tego zmienić i składać odwołań z tego powodu.

**Uwaga!** Procedura odwoławcza **nie dotyczy firm, które otrzymały odmowę wypłaty subwencji** – te mogą składać kolejne wnioski o wsparcie od momentu startu Programu, po wcześniejszym wyjaśnieniu wszelkich okoliczności w ZUS, swoim urzędzie skarbowym i w banku.

**Klient może złożyć jedynie dwa odwołania** od pierwotnej Decyzji PFR odnoszącej się do wniosku o wypłatę Subwencji Finansowej w kwocie niższej niż wnioskowana lub o odmowie udzielenia Subwencji w całości, przy czym możliwość złożenia drugiego odwołania przysługuje wyłącznie klientowi, któremu w wyniku wniosku i/lub pierwszego odwołania, nie została wypłacona łącznie pełna pierwotnie wnioskowana kwota Subwencji Finansowej, a każde kolejne odwołanie będzie odrzucane przez PFR bez rozpatrywania.

#### Zasady składania odwołania od decyzji:

- odwołanie **składasz w tym samym Banku**, w którym złożyłeś wniosek o subwencję, z numerem Umowy Subwencji Finansowej wygenerowanej przez Bank dla Klienta podczas przyjmowania wniosku;
- na złożenie odwołania **masz 2 miesiące** od daty zawarcia Umowy Subwencji Finansowej.
- z wnioskiem odwoławczym od pierwotnej decyzji PFR możesz wystąpić **maksymalnie 2 razy**.
- wniosek odwoławczy może być złożony przez inną osobę, która reprezentuje firmę.
- odwołanie **powinno zawierać wszystkie oświadczenia**, które są wymagane dla złożenia wniosku, także w przypadku, gdy odwołanie składa ta sama osoba upoważniona, która złożyła wniosek.
- we wniosku odwoławczym podstawione zostaną dane wcześniej podane przez klienta z możliwością zmiany tylko i wyłącznie niektórych z nich.
- Nie ma możliwości zmiany wskazanego we wniosku okresu, w którym porównywany jest spadek przychodów ze sprzedaży! Klient na dzień składania wniosku sam dokonuje wyboru miesiąca referencyjnego. Jest to jego ostateczna decyzja.

#### Czego klient nie może zmienić we wniosku odwoławczym?

- statusu firmy, tzn. jest mikroprzedsiębiorca czy MŚP;
- miesiąca spadkowego;
- miesiąca, do którego porównuje miesiąc spadkowy;
- liczby pracowników (należy podać liczbę pracowników na miesiąc poprzedzający miesiąc złożenia pierwotnego wniosku, tzn. jeśli klient złożył wniosek w kwietniu, a odwołuje się od decyzji w maju, to liczbę pracowników podaje na marzec).

#### Co klient powinien sprawdzić zanim złoży wniosek odwoławczy?

- czy nie ma zaległości w regulowaniu zobowiązań podatkowych lub wobec ZUS;
- czy liczba pracowników, która została zgłoszona do ZUS jest zgodna z rzeczywistością;
- czy spełnia inne wymogi formalne, takie jak rezydencja podatkowa w Polsce, nie działa w branży wykluczonej z pomocy.

#### Kiedy klient nie może złożyć wniosku odwoławczego?

- w przypadku kiedy jego pierwszy wniosek został zaakceptowany w kwocie jaką ma podaną we wniosku;
- w sytuacji, gdy jego pierwszy wniosek nie został jeszcze rozpatrzony przez PFR;
- klient otrzymał od PFR decyzję negatywną – w takiej sytuacji musi złożyć nowy wniosek.

### **Jakie mogą być decyzje PFR w procesie odwoławczym?**

- **negatywna** – nie dochodzi do wypłaty świadczenia;
- **częściowo pozytywna** – następuje wypłata dodatkowego świadczenia, ale na mniejszą kwotę niż podana we wniosku;
- **w pełni pozytywna** – następuje wypłata dodatkowego świadczenia do wysokości podanej we wniosku kwoty.

### **W jaki sposób klient może złożyć nowy wniosek odwoławczy?**

- Klient, któremu przyznano niższą kwotę subwencji finansowej niż ta, o którą wnioskował, ma udostępniony w swojej bankowości elektronicznej specjalny wniosek, który służy do złożenia wniosku odwoławczego. Każdy inny klient może złożyć wniosek na standardowych zasadach.
- Ścieżka wniosku odwoławczego w systemie elektronicznym jest taka sama jak wniosku o subwencję - wybierając opcję: **[Wnioski/Wniosek tarcza] → [Nowy wniosek]**.