

Rozpatrywanie reklamacji przez instytucje rynku finansowego – problemy praktyczne

Skorzystaj z dofinansowania do szkolenia w ramach [Bazy usług Rozwojowych](#).
(link: <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl/uslugi/view?id=273464&preview=1>). Sprawdź warunki tutaj
(link: <http://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/dofinansowanie>) i zapisz się na szkolenie.

Co osiągniesz poprzez udział w szkoleniu?

- Zdobędziesz praktyczne umiejętności analizy pism klientów zawierających zarzuty dotyczące działalności banku
- Nauczysz się identyfikować istotę problemu, tworzyć prawidłową odpowiedź na reklamację, analizować pisma nie będące reklamacjami i prawidłowo je kwalifikować do dalszego trybu postępowania, definiować potrzeby klienta
- Zapoznasz się z zasadami udzielania odpowiedzi na skargi klientów wnoszone do ADR i nadzorców

Komu polecamy szkolenie?

- Specjalistom odpowiedzialnym za udzielanie odpowiedzi na reklamację, compliance, audyt wewnętrzny
- Kadrze kierowniczej średniego szczebla – dyrektorom oddziałów

Jak przebiegają zajęcia?

Zajęcia są prowadzone w formie wykładu z elementami dyskusji i wspólnego rozwiązywania case'ów.

Po szkoleniu możesz kontynuować proces uczenia się, korzystając ze wsparcia trenera (kontakt mailowy przez miesiąc od zakończenia szkolenia) oraz zaglądając do „Przybornika uczestnika szkolenia WIB”. A w Przyborniku np.:

- Do poczytania, czyli spis lektur uzupełniających
- Do posurfowania, czyli adresy www warte zainteresowania
- Sprawdź się, czyli zadanie do samodzielnego rozwiązania
- Dla przypomnienia, czyli materiał szkoleniowy w pliku pdf
- Polecamy również, czyli rekomendowana ścieżka szkoleniowa

Kto prowadzi szkolenie?

Katarzyna Marczyńska - doświadczony radca prawny i wieloletni Arbiter bankowy

Podstawowe pojęcia dotyczące reklamacji

- Pojęcie reklamacji po zmianie ustawodawstwa w 2018 roku
 - pojęcie „zastrzeżenia dotyczącego działania podmiotu rynku finansowego”
 - reklamacje a inne pisma kierowane do podmiotu rynku finansowego, np. pytania
 - reklamacje rozpatrywane w trybie ustawy o dystrybucji ubezpieczeń (IDD)
 - reklamacje mieszane, czyli dotyczące działalności kilku podmiotów
- Pisma nie będące reklamacjami – zasady identyfikacji i procedowania
 - wnioski o zwrot środków przekazanych na niewłaściwy rachunek – terminy i tryb działania banku
 - zgłoszenia nieautoryzowanych transakcji płatniczych – terminy i tryb działania banku

- zarzuty dotyczące niewykonania uprawnień osoby, której dane są przetwarzane zgłoszone w trybie art. 15-22 RODO
- *Podmioty uprawnione do złożenia reklamacji*
 - klient
 - użytkownik
 - osoba prawna
 - problem skarg wpływających od klientów za pośrednictwem nadzorców
 - problem skarg wpływających od klientów za pośrednictwem rzeczników konsumentów i organizacji konsumenckich
- *Zasady informowania klientów o postępowaniu reklamacyjnym i zgłaszaniu wniosków w innych trybach*

Zasady przygotowania odpowiedzi na reklamacje

- *Zasady rejestrowania reklamacji*
- *Terminy udzielenia odpowiedzi na reklamację*
 - co znaczy „niezwłocznie”
 - zasada 30 dni udzielania odpowiedzi
 - kiedy można wydłużyć czas udzielania odpowiedzi do 60 dni?
 - szczególne terminy dotyczące transakcji płatniczych – 15 dni roboczych i 35 dni roboczych
 - pojęcie „dzień roboczy” – nowe brzmienie art. 115 Kc.
- *Zasady monitorowania terminowego i prawidłowego rozpoznania reklamacji i innych zgłoszeń*
- *Forma udzielenia odpowiedzi na reklamację i inne zgłoszenia*
 - zasady ustalenia formy z klientem
 - pojęcie „trwałego nośnika”
 - czy można uwzględnić reklamację i inne zgłoszenie „od ręki” bądź telefonicznie?
- *Treść odpowiedzi na reklamację*
 - uzasadnienie faktyczne
 - uzasadnienie prawne
 - podpisy
 - pouczenia
- *Praktyczne sposoby obrony przed zarzutami klientów*
- *Konsekwencje prawne i pozaprawne "źle załatwianej" reklamacji – możliwości dalszego dochodzenia roszczeń*
- *Skutki prawne uchybienia terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację (art. 8 ustawy) - uchwała Sądu Najwyższego z czerwca 2018 roku*
- *Praktyczne omówienie najczęstszych błędów w odpowiedziach reklamacyjnych – analiza przypadków*

Szczególne obowiązki związane z udzielaniem odpowiedzi na reklamacje

- *Niedozwolone działania i zaniechania w postępowaniu reklamacyjnym*
- *Korespondencja dotycząca przedawnionych i zbytych roszczeń po zmianie Kodeksu cywilnego*
 - nowe terminy przedawnienia
 - niemożność dochodzenia zaspokojenia roszczenia od konsumenta
 - nowe zasady dochodzenia przedawnionych roszczeń od konsumentów – należyta staranność

wierzyciela

- przepisy przejściowe dotyczące obliczania terminów przedawnienia
- możliwość prowadzenia korespondencji w sprawie spłaty przedawnionych i zbytych roszczeń – konsekwencje prawne

Zasady prowadzenia postępowania przed ADR

- Termin udzielania wyjaśnień i składania dokumentów
- Żądane dokumenty a tajemnica przedsiębiorstwa
- Sankcje

Gdzie: Warszawa

Jak długo trwa: 1 dzień (8 godzin dydaktycznych)

Cena: 950 zł netto VAT zwolniony (w tym koszt obiadu) zł