



WARSZTATY Z ARBITREM BANKOWYM dla Banków Spółdzielczych Skargi konsumentów składane do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego w 2021 roku oraz spodziewany rozwój tematyki reklamacji w 2022 roku

**SZKOLENIE ONLINE wykład na żywo
z możliwością zadawanie pytań przez chat**

Od 2 lat gwałtownie wzrasta liczba skarg kierowanych przez klientów banków do Arbitra Bankowego i rozszerza się ich zakres merytoryczny. Z roku na rok rośnie również udział spraw dotyczących działalności banków spółdzielczych - w 2021 roku to już blisko 10% wszystkich sporów.

Celem warsztatów jest przybliżenie tematyki skarg konsumentów składanych do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego w 2021 roku oraz spodziewanego rozwoju tematyki reklamacji w 2022 roku.

Podczas warsztatów omówione zostaną poszczególne rodzaje skarg i sposoby ich zakończenia, ze szczególnym uwzględnieniem błędów popełnianych przez banki spółdzielcze przy obsłudze konsumentów.

PROGRAM:

I. Informacja o rodzajach skarg i rozstrzygnięć arbitrażowych w 2021 roku:

1. Liczba i zakres merytoryczny skarg.
2. Tendencje rozwoju reklamacji.

II. Skargi dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych:

1. Ciężar dowodu wystąpienia „nieautoryzowanej transakcji płatniczej” - najczęstsze nieprawidłowości banków.
2. Brak należytej staranności użytkownika jako przesłanka nieuwzględnienia zgłoszenia - analiza przypadków.
3. Transakcje bankomatowe - ciężar dowodu.

III. Reklamacje dotyczące rozliczenia środków po zmarłych posiadaczach rachunków:

1. Skargi spadkobierców.
2. Skargi uprawnionych z dyspozycji na wypadek śmierci.
3. Skargi dotyczące zwrotu kosztów pogrzebu.
4. Skargi dotyczące nieprawidłowego uchylecia tajemnicy bankowej.

IV. Reklamacje dotyczące klauzul abuzywnych i działania naruszającego zbiorowe interesy konsumentów - analiza przypadków.

V. Reklamacje w zakresie wadliwego prowadzenia egzekucji z rachunku bankowego:

1. Zakres zajęcia - „blokada” rachunku.
2. Egzekucja z salda ujemnego i kredytu w rachunku.
3. Nienależyta kwota wolna od zajęcia.
4. Naruszenie zasad udzielania organom egzekucyjnym danych objętych tajemnicą bankową.

VI. Skargi dotyczące naruszenia ustawy o kredycie konsumenckim i ustawy o kredycie hipotecznym:

1. Art. 49 ustawy kredycie konsumenckim – analiza przypadków.
2. Art. 39 ustawy o kredycie hipotecznym – stanowisko grupy roboczej przy ZBP.
3. Sankcja kredytu darmowego.
4. Zarzut nienależytego udzielenia informacji i braku tzw. asysty przedkontraktowej.

VII. Skargi przyszłości wynikające z projektowanych zmian prawnych, rozwoju technologii i sytuacji makroekonomicznej.

INFORMACJE ORGANIZACYJNE:

Szczegółowych informacji udziela:

Monika Cicha
tel.: 22 299 00 34, 506 335 666
E-mail: m.cicha@crf.pl

Data i miejsce zajęć:

16 listopada 2021 r. Online

Godziny zajęć: 9:00-12:00

Cena obejmuje: uczestnictwo w warsztacie dla 1 osoby, możliwość zadawania pytań przez chat podczas szkolenia, autorskie materiały szkoleniowe przygotowane przez trenera, zaświadczenie

PROMOCJA:

Każda kolejna osoba z firmy 290 zł +23 % VAT

Koszt szkolenia:

od jednej osoby - **340 zł** + VAT*

* cena bez VAT dla opłacających szkolenie w co najmniej 70% ze środków publicznych

Płatności prosimy dokonać po otrzymaniu potwierdzenia na konto:

ING BANK ŚLĄSKI
70 1050 1025 1000 0097 0816 2640

Uprzejmie prosimy na przelewie umieścić temat, datę szkolenia oraz nazwiska uczestników.

Zgłoszenia prosimy nadsyłać mailem biuro@crf.pl lub faksem na nr 22 207 22 58.

Warunki rezygnacji: Rezygnację przyjmujemy najpóźniej na 7 dni przed szkoleniem w formie pisemnej. Rezygnacja w późniejszym terminie wiąże się z koniecznością pokrycia kosztów w 100%. Nieobecność na szkoleniu nie zwalnia z dokonania opłaty.