SZCZEGÓŁY OFERTY

NOWOŚĆ! Wdrożenie w banku spółdzielczym od dnia 28 czerwca 2025 roku nowego trybu skargowego na niespełnienie przez produkt albo usługę bankową wymogów dostępności. Praktyczne warsztaty rozpatrywania skarg i udzielania odpowiedzi.

Do dnia 28 czerwca 2025 roku banki muszą przygotować i wdrożyć nowy tryb rozpatrywania zgłoszeń konsumentów, tzw. skarg na niespełnienie przez produkt albo usługę wymogów dostępności, wymagany przez wchodzącą w tym dniu w życie ustawę o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
Celem szkolenia jest omówienie zasad składania skarg na niezapewnienie wymogów dostępności, sposobu i miejsca informowania konsumentów o tym trybie, odróżniania skarg od innych form zgłoszeń, w tym reklamacyjnych oraz zasad udzielania odpowiedzi i pouczeń dla konsumentów (nota prawna).
Podczas szkolenia zaprezentowane zostaną jednolite zasady działania banków opracowane przez Grupę roboczą przy ZBP oraz omówione zostaną proponowane treści udzielanych odpowiedzi i pouczeń prawnych.

Dla kogo: pracownicy zajmujący się rozpatrywaniem zgłoszeń klientów, audytorzy, prawnicy, działy zgodności, dyrektorzy placówek

---

Program szkolenia

I. Zasady przygotowania przez bank informacji o zasadach składania skarg na niespełnienie przez produkt albo usługę wymogów dostępności:
1. Dlaczego nie jest potrzebne przygotowanie nowej procedury skargowej?
2. Gdzie umieścić informacje o trybie skargowym?:
a) strona internetowa,
b) lokale banku,
c) regulaminy.
3. Treść informacji o trybie skargowym – uzgodnienia ZBP, oczekiwania nadzorców.
4. Jakie są formy złożenia skargi:
a) na piśmie,
b) ustnie,
c) w formie elektronicznej,
d) skargi telefoniczne – czy bank może zastosować wyłączenia i kiedy?
5. Czy bank powinien przekazać klientowi potwierdzenie przyjęcia skargi – forma i treść.

II. Pojęcie skargi – jak ją odróżnić od innych zgłoszeń?
1. Kto ma prawo złożenia skargi na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez produkt albo usługę – pojęcie konsumenta.
2. Jakich usług może dotyczyć skarga?

3. Jakich produktów może dotyczyć skarga?
4. Jaki jest termin na zgłoszenie skargi?
5. Czy konsument może wycofać skargę?

III. Wymogi formalne skargi i skutki ich braku:
1. Obligatoryjne elementy skargi.
2. Fakultatywne elementy skargi.
3. Czy należy wzywać do uzupełnienia braków formalnych skargi?
4. Czy bank może przetwarzać dane zgłaszającego skargę jeśli skargę składa nie klient banku?
5. Nowość – pozostawienie skargi bez rozpoznania.

IV. Problematyk zgłoszeń „mieszanych" – jak je kwalifikować i udzielać odpowiedzi?:
1. Klient składa reklamację i skargę.
2. Konsument składa reklamację i skargę.
3. Klient składa w 1 piśmie reklamację i skargę.
4. Zgłoszenia dotyczące produktów nie będących własnością banku, z których konsument korzysta w związku z oferowaną przez bank usługą.

V. Zasady rozpatrywania skarg przez bank:
1. Czy różne rodzaje zgłoszeń (reklamacje/skargi/inne) mogą być rozpatrywane przez tę samą jednostkę organizacyjną banku?
2. Formy udzielenia odpowiedzi na skargi – czy bank ma możliwość wyłączenia którejś z form, w oparciu o jakie przesłanki?
3. Terminy rozpatrzenia – czy uchwała Sądu Najwyższego z dnia 13 czerwca 2018 r., sygn. akt III CZP 113/17 znajdzie tu zastosowanie?
4. Jakie elementy powinna zawierać odpowiedź na skargę?
5. Pouczenia prawne – czy i do kogo konsument może się odwołać?
6. Czy skargi powinny być uwzględniane w sprawozdaniu rocznym dla Rzecznika Finansowego dotyczącym reklamacji?

VI. Treść odpowiedzi na poszczególne skargi – propozycje:
1. Pozostawienie skargi bez rozpoznania – treść odpowiedzi banku w przypadku:
a) braku obligatoryjnych elementów skargi,
b) gdy skarga nie dotyczy usługi objętej wymogiem dostępności,
c) gdy skarga w części dotyczy usługi nieobjętej wymogiem dostępności, np. umowy ubezpieczenia,
d) gdy skarga nie dotyczy produktu objętego wymogiem dostępności,
e) gdy skarga dotyczy braku dostępności architektonicznej.
2. Skarga dotyczy umowy bankowości detalicznej:
a) zawartej przed dniem 28 czerwca 2025 roku,
b) zawartej po dniu 28 czerwca 2025 roku,
c) zawartej przed dniem 28 czerwca 2025 roku i aneksowanej po tej dacie.
3. Skarga dotyczy produktu, za pomocą którego bank:
a) świadczył usługę przed dniem 28 czerwca 2025 roku,
b) świadczył usługę po dniu 28 czerwca 2025 roku.
4. Skarga dotyczy braku/nieaktualnej informacji o dostępności architektonicznej.
5. Skarga jest zasadna.
6. Skarga jest niezasadna.

VII. Zawiadomienie o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności (art. 67 ustawy)– zasady współpracy z organami nadzoru (Prezes PFRON, Rzecznik Finansowy).

Warunki uczestnictwa i regulamin

> Warunki uczestnictwa
>
> po otrzymaniu zgłoszenia prześlemy potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia, a na około 2 dni przed terminem szkolenia zostaną wysłane wiadomości organizacyjne wraz z linkiem do szkolenia oraz materiałami szkoleniowymi. Płatności po szkoleniu, zwykle w tym samym

dniu po szkoleniu prześlemy do Państwa faktury do zapłaty wraz z zaświadczeniem drogą mailową.

Regulamin

rezygnację przyjmujemy najpóźniej na 3 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. W przypadku braku możliwości wzięcia udziału w danym terminie jest możliwość przesłania nagrania ze szkolenia online.

Promocja

390 + VAT
za każdą kolejną osobę z firmy

490 + VAT | za osobę

NADCHODZĄCE TERMINY