SZCZEGÓŁY OFERTY

Zasady postępowania banku w przypadku zgłoszenia oszukańczej transakcji płatniczej – praktyczne wykorzystanie nowych Zaleceń Prezesa UOKiK dla dostawców usług płatniczych

Podczas szkolenia omówione zostaną zasady rozpatrywania zgłoszeń dotyczących zgłoszeń nieautoryzowanych transakcji płatniczych i określania, która ze stron ponosi za nieodpowiedzialność, ze szczególnym uwzględnieniem należytej staranności małoletnich klientów banku.

Wskazane zostaną także przykłady praktycznego wykorzystania nowych Zaleceń Prezesa UOKiK dla dostawców usług płatniczych oraz aktualne orzecznictwo sądów powszechnych i stanowisko KNF.

> Adresaci
>
> zarządy banków i dyrektorzy oddziałów, pracownicy obsługi klienta, pracownicy zajmujący się wykonywaniem czynności związanych rachunkami, audytu, prawnicy, pracownicy działu reklamacj

---

Program szkolenia

I. Szczególne środki ostrożności i zobowiązania banków w zakresie:
1. Wydawania i obsługi instrumentów płatniczych.
2. Podnoszenia świadomości klientów w zakresie obsługi transakcji płatniczych.

II. Obowiązki klienta (użytkownika) w zakresie transakcji płatniczych:
1. Oczekiwane zachowania klientów –model ostrożnego użytkownika.
2. Katalog zachowań użytkowników, które mogą być uznane za przejaw niedbalstwa lub rażącego niedbalstwa w korzystaniu z instrumentu płatniczego.
3. Należyta staranność małoletnich klientów banku – kryteria oceny.

III. Pojęcie autoryzowanej i nieautoryzowanej transakcji płatniczej:
1. Pojęcie silnego uwierzytelnienia.
2. Pojęcie nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
IV. Procedura wewnętrzna banku regulująca obsługę zgłoszeń użytkowników:
1. Zakres regulacji.
2. Wytyczne obejmujące zasady postępowania:
a) w przypadku podejrzenia popełnienia przez użytkownika oszustwa,
b) w przypadku podejrzenia o umyślne lub rażąco niedbałe działanie użytkownika,
c) udzielania stosownych do zidentyfikowanych przypadków odpowiedzi na zgłoszenia,
d) terminy obsługi zgłoszeń.

V. Zasady obsługi reklamacji i zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych:
1.Termin rozpatrzenia zgłoszenia.
2. Zasady rozpoznania zgłoszenia:
a – przesłanki pozytywne – uznanie zgłoszenia,
b – przesłanki negatywne – odmowa uznania zgłoszenia.
3. Termin zwrotu kwoty kwestionowanej transakcji.
4. Prawo użytkownika do sądu – która ze stron powinna wnieść pozew.
5. Najnowsze orzecznictwo sądów powszechnych – aktualne podejście do naruszenia obowiązków ostrożnościowych przez użytkowników –analiza orzeczeń.

VI. Zalecenia Prezesa UOKiK dla dostawców usług płatniczych dotyczące przeciwdziałaniu transakcjom oszukańczym – charakter prawny, omówienie.

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