SZCZEGÓŁY OFERTY

NOWOŚĆ! Vademecum procesu reklamacyjnego i skargowego w banku spółdzielczym z uwzględnieniem najnowszych zmian prawa wchodzących w życie z dniem 28 czerwca 2025 rok- warsztaty praktyczne

Celem warsztatów jest zapoznanie się z praktycznymi aspektami rozpatrywania reklamacji w banku spółdzielczym po dniu 28 czerwca 2025 roku, nabycie umiejętności odróżnienia reklamacji od innych zgłoszeń klientów oraz umiejętności merytorycznego, zrozumiałego dla konsumenta ustosunkowania się do zgłoszonego żądania – zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Szczególną uwagę zwrócimy na nową formę zgłoszeń klientów wynikającą z wchodzącej w życie z dniem 28 czerwca 2025 roku ustawy oraz konieczność opracowania zasad rozpatrywania skarg dotyczących niezapewnienia wymogu dostępności przez bank, opracowania pouczenia dla konsumentów (nota prawna) i ustalenia organów nadzorczych.

Program szkolenia

I. Przepisy prawa związane z procesem reklamacyjnym i skargowym dotyczącym usług finansowych od dnia 28 czerwca 2025 roku.

II. Zasady składania reklamacji przez klientów banku spółdzielczego:
1. Pojęcie reklamacji – analiza pisma klienta pod kątem spełnienia przesłanek reklamacji:
2. Uzupełnianie „braków” reklamacji a bieg terminu do rozpatrzenia reklamacji.
3. Terminy rozpatrywania reklamacji i skutki ich niedochowania.
4. Terminy rozpatrywania reklamacji wprowadzone przez ustawę o usługach płatniczych.
5. Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 13 czerwca 2018 r., sygn. akt III CZP 113/17 – konsekwencje naruszenia terminu udzielenia odpowiedzi.
6. Treść odpowiedzi na reklamację w przypadku jej uznania – analiza przypadków.
7. Treść odpowiedzi na reklamację w przypadku jej nieuznania – analiza przypadków.
8. Treść pouczeń prawnych.

II. Zasady składania skarg na niezapewnienie dostępności przez bank:
1. Skargi składane w trybie ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze – przygotowanie nowej procedury czy modyfikacja dotychczasowej?
2. Pojęcie skargi – jak ją odróżnić od innych zgłoszeń?
3. Problematyk zgłoszeń „mieszanych” – jak je kwalifikować i udzielać odpowiedzi?
4. Problematyka zgłoszeń dotyczących produktów nie będących własnością banku, z których konsument korzysta w związku z oferowana przez bank usługą.

5. Sposoby składania skarg – co oznacza termin „pozostawienie skargi bez rozpatrzenia”?.
6. Terminy rozpatrzenia – czy uchwała Sądu Najwyższego z dnia 13 czerwca 2018 r., sygn. akt III CZP 113/17 znajdzie tu rozwiązanie?
7. Zakres rozpoznania skargi i treść odpowiedzi.
8. Pouczenia prawne – czy i do kogo konsument może się odwołać?
9. Rzecznik Finansowy, Prezes PFRON, Prezes UKE jako organy nadzorcze- zasady współpracy.

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