



ZASADY POSTĘPOWANIA BANKU W PRZYPADKU ZGŁOSZENIA NIEAUTORYZOWANEJ TRANSAKCJI PŁATNICZEJ - praktyczne wykorzystanie nowych Rekomendacji dotyczących przeciwdziałania transakcjom oszukańczym oraz Rekomendacji dotyczącej obsługi reklamacji i zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych

SZKOLENIE ONLINE wykład na żywo z możliwością zadawania pytań przez chat

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

Wskazane zostaną także przykłady praktycznego wykorzystania dwóch nowych Rekomendacji dotyczących: przeciwdziałania transakcjom oszukańczym oraz obsługi reklamacji i zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych, które są wypracowywane przez Związek Banków Polskich we współpracy z nadzorcami - UOKiK i KNF i których celem jest ujednoczenie podejścia banków do oceny kwestionowanych transakcji. Analiza obu Rekomendacji powinna być podstawą weryfikacji dotychczasowych procedur postępowania banku w omawianym zakresie.

Przyjrzymy się również aktualnemu orzecznictwu sądów powszechnych.

Dla kogo: zarządy banków i dyrektorzy oddziałów, pracownicy obsługi klienta, pracownicy zajmujący się wykonywaniem czynności związanych rachunkami, audytu, prawnicy, pracownicy działu reklamacji.

PROGRAM:

I. 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.

II. Rekomendowane szczególne środki ostrożności i zobowiązania banków w zakresie:

1. Wydawnictwa i obsługi instrumentów płatniczych.
2. Podnoszenia świadomości klientów w zakresie obsługi transakcji płatniczych.

III. 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:
 - a) w bankowości internetowej,
 - b) w bankowości mobilnej,
 - c) w transakcjach z fizycznym użyciem karty płatniczej,
 - d) zdalne transakcje z użyciem karty płatniczej.
3. Należyta staranność małoletnich klientów banku - kryteria oceny.

IV. Pojęcie nieautoryzowanej transakcji płatniczej:

1. Pojęcie silnego uwierzytelnienia.
2. Pojęcie nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

V. Rekomendacja dotycząca 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. Rekomendacja dotycząca przeciwdziałaniu transakcjom oszukańczym:

1. Środki zaradcze, które należy stosować w celu przeciwdziałania transakcjom oszukańczym:
 - a) cooling period,
 - b) weryfikacja z wykorzystaniem połączenia telefonicznego,
 - c) limity transakcji,
 - d) metody uwierzytelnienia i kaskadowe mechanizmy bezpieczeństwa,
 - e) ograniczanie funkcjonalności Bankowości Internetowej lub Bankowości Mobilnej,
 - f) możliwość weryfikacji autentyczności kontaktu inicjowanego przez bank,
 - g) treść komunikatów,
 - h) możliwość szybkiego dokonania zgłoszenia oszukańczej transakcji płatniczej i zastrzeżenia instrumentu płatniczego,
 - i) stosowanie systemów biometrii behawioralnej.

INFORMACJE ORGANIZACYJNE:

Szczegółowych informacji udziela:

Monika Cicha

tel.: 22 299 00 34, kom. 573 999 468

E-mail: biuro@crf.pl

Data i miejsce zajęć:

22 sierpnia 2023 r. Online

Godziny zajęć: 9:00-12:00

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

PROMOCJA:

Każda kolejna osoba z firmy 340 zł +23 % VAT

Koszt szkolenia:

od jednej osoby - **390 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.