



INŠTITÚT BANKOVÉHO
VZDELÁVANIA NBS, n.o.

INŠTITÚT BANKOVÉHO VZDELÁVANIA NBS, n.o.

Pozvánka na seminár

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV - ÚČINNÝ A EFEKTÍVNY NÁSTROJ MIMOSÚDNEHO RIEŠENIA SPOROV

Bratislava
2. jún 2020

Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.
je certifikovaný podľa európskej normy
systému manažérstva kvality

Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.
je členom European Banking and Financial
Services Training Association



*Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.
Vás pozýva na seminár*

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV - ÚČINNÝ A EFEKTÍVNY NÁSTROJ MIMOSÚDNEHO RIEŠENIA SPOROV

ÚČASTNÍCI:

Pracovníci reklamačných oddelení, auditu, compliance, pracovníci oddelenia starostlivosti o klientov, finanční sprostredkovatelia.

CIEĽ:

Poskytnúť ucelený a komplexný pohľad na problematiku alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Zároveň objasniť význam a dôležitosť využitia dotknutého právneho inštitútu mimosúdneho riešenia sporov, a to nielen z pohľadu spotrebiteľa, ale predovšetkým s akcentom na predávajúceho vo forme účinného nástroja na predchádzanie súdnym sporom a možným negatívnym reputačným dopadom.

OBSAH:

- Čo je alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov /právny rámec/
- Pôsobnosť alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov
- Náklady alternatívneho riešenia sporu
- Subjekty alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov
- Povinnosti vyplývajúce predávajúcim zo Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
- Čo musí predchádzať alternatívne riešenie sporov /reklamačný proces/
- Doručovanie v rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov
- Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu
- Obligatorne odmietnutie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu
- Fakultatívne odmietnutie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu
- Začatie alternatívneho riešenia sporu
- Postup a zásady alternatívneho riešenia sporu
- Ukončenie alternatívneho riešenia sporu
- Inštitút zastúpenia a počítania lehôt
- Štátna správa v oblasti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov
- Kontrola nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť
- Príklady z praxe a diskusia

LEKTOR:

Mgr. Sylvia Ďatelinková – pôsobí od roku 2017 ako právnička Slovenskej bankovej asociácie poverená vedením alternatívneho riešenia sporov a v rámci toho komunikuje aj aktuálne témy zamerané na ochranu spotrebiteľa prostredníctvom médií. Má dlhoročné pracovné skúsenosti a odborné znalosti najmä z oblasti ochrany spotrebiteľa, vnútornej kontroly a auditu, kontrolingu a vymáhania pohľadávok. V rámci právnej praxe pôsobila v medzinárodnej advokátskej kancelárii v Bratislave, kde sa špecializovala prevažne na oblasť spotrebiteľského práva a sporovú agendu, v rámci ktorej viedla právne zastúpenia pre významných klientov v rôznych

oblastiach práva. Venuje sa publikačnej, mediálnej a prednáškovej činnosti zameranej prevažne na spotrebiteľské právo, bankové právo a oblasť platobných služieb.

ORGANIZAČNÉ POKYNY

TERMÍN KONANIA: 2. jún 2020

GARANT PODUJATIA: Ing. Monika Kováčsová
☎ +421 915 720 043
e-mail: monika.kovacsova@nbs.sk

ČASOVÝ HARMONOGRAM:

prezentácia: 8.45 h – 9.00 h
vyučovanie: 9.00 h – 15.00 h

ÚČASTNÍCKY POPLATOK:

na 1 účastníka bez DPH 165 EUR
na 1 účastníka vrátane DPH 198 EUR

KONTAKTNÉ ÚDAJE IBV NBS, N.O.:

Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.
Drieňová 1081/31
821 01 Bratislava – Ružinov
IČO: 42166373
DIČ: 2022730369
IČ DPH: SK 2022730369

BANKOVÉ SPOJENIE:

Číslo účtu IBV:	74069/0720
IBAN:	SK08 0720 0000 0000 0007 4069
SWIFT:	NBSB SKBX
Variabilný symbol:	1995
Konštantný symbol:	0308

Účastnícky poplatok je potrebné uhradiť do termínu uzávierky t. j. **21. mája 2020**. Účastnícky poplatok nie je možné uhrádzať poštovým peňažným poukazom.

Potvrdenie o úhrade (výpis z účtu alebo z internetbankingu) zašlite e-mailom na adresu monika.kovacsova@nbs.sk alebo sa ním preukážete pred začiatkom seminára.

PODMIENKY ZRUŠENIA ÚČASTI / ZMENY:

Závaznú prihlášku je možné stornovať a zmeny v objednaných službách sú možné iba písomne, najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom podujatia. Zastúpenie účastníka je možné.

Bližšie informácie o podmienkach sa nachádzajú vo Všeobecných obchodných podmienkach na:

<http://www.ibv-nbs.sk/O-nas/VOP>.

MIESTO KONANIA: budova Doprastavu, IBV NBS, n.o., Drieňová 31, Bratislava, cez hlavný vchod

DOPRAVA NA MIESTO KONANIA:



Mestskou hromadnou dopravou:

- zastávka „Solivarská“, spoje 66, 78
- zastávka „Maximiliána Hella“, spoje 50, 66, 78, 96, 196
- zastávka „Zálužická“, spoj 50

Bližšie informácie o doprave: <http://www.imhd.sk/ba>

Autom: Parkovanie v okolí.

Vyplnené a potvrdené záväzné prihlášky zasielajte na adresu:

monika.kovacsova@nbs.sk

alebo prostredníctvom on-line formulára na stránke:

www.ibv-nbs.sk

najneskôr do 21. mája 2020

Dovoľujeme si Vás upozorniť, že účastníci sú povinní preukázať sa pri vstupe do budovy platným občianskym preukazom.

Kompletnú ponuku vzdelávacích podujatí Inštitútu bankového vzdelávania NBS, n.o. nájdete na internetovej adrese <http://www.ibv-nbs.sk>

Tešíme sa na stretnutie s Vami.

doc. Ing. Peter Szovics, PhD.
riaditeľ

Inštitút bankového vzdelávania NBS, n. o.