



ΕΠΙΠΕΔΟ II - Τραπεζικές εργασίες

## ΠΑΡΟΧΗ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΜΕΝΩΝ ΜΕ ΤΟ ΙΣΧΥΟΝ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Σεμινάριο ενημέρωσης  
28 και 30 Νοεμβρίου 2016

Το δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή – επενδυτή διευρύνεται σημαντικά τα τελευταία χρόνια σε εθνικό, κοινοτικό και διεθνές επίπεδο και η σχετική ενημέρωση όλων όσων ασχολούνται με την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών και έρχονται γενικότερα σε άμεση επαφή με το καταναλωτικό – επενδυτικό κοινό είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική διαχείριση της πελατείας, προσφέροντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, εναρμονισμένες με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Παράλληλα, η παροχή ποιοτικά αναβαθμισμένων υπηρεσιών, προσαρμοσμένων στις ανάγκες της πελατείας, διασφαλίζει μια υγιή και αποδοτική σχέση των συναλλασσομένων με τις τράπεζες, μεγιστοποιώντας τις σχετικές ωφέλειες.

### Μαθησιακά αποτελέσματα:

Η κάλυψη των αναγκών του προσωπικού των τραπεζών και η εξοικείωση τους με τις βασικές αρχές της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης, προκειμένου να διαχειρίζονται με ορθό και επαγγελματικό τρόπο την πελατεία, διασφαλίζοντας παράλληλα τη συμμόρφωση της τράπεζας στα νέα δεδομένα.

### Συμμετέχοντες:

Απευθύνεται σε υπαλλήλους και στελέχη που εμπλέκονται με την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών και γενικότερα με την εξυπηρέτηση της πελατείας, αλλά και ευρύτερα σε όσους έρχονται σε επαφή με το κοινό ή ασχολούνται με το σχεδιασμό και την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών σε πελάτες.

**Εισηγήτρια:**

**Μαργαρίτα Σαββοπούλου**, τ. Διευθυντικό τραπεζικό στέλεχος. Οικονομολόγος με εξειδίκευση στην Περιφερειακή Ανάπτυξη και πλούσια, πολυετή εμπειρία στον τομέα της εκπαίδευσης.

**Διάρκεια:** 8 ώρες.

**Χρόνος διεξαγωγής:** 28 και 30 Νοεμβρίου 2016 (ώρες 16:30 - 20:30)

**Δίδακτρα:** 240 €.

**Αριθμός συμμετεχόντων:** Μέχρι 20, κατά προτεραιότητα δηλώσεων συμμετοχής.

**Τόπος διεξαγωγής:** Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Μασσαλίας 1, Αθήνα.

Για **δηλώσεις συμμετοχής**, συμπληρωματικές πληροφορίες, υποβολή προγράμματος στον ΟΑΕΔ παρακαλούμε τηλεφωνήστε στο 210 33.86.411 (κα Σπηλιοπούλου).

**Ακύρωση** εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έναρξης συνεπάγεται επιβάρυνση ίση με το 1/2 των διδάκτρων.

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ 83

# ΠΑΡΟΧΗ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΜΕΝΩΝ ΜΕ ΤΟ ΙΣΧΥΟΝ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

## Θεματικές ενότητες

- **Συμμόρφωση με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο – Σημασία για την εδραίωση σχέσης εμπιστοσύνης με τον πελάτη**
- **Θεσμικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή** (καταχρηστικοί όροι στις συμβάσεις, συμβάσεις από απόσταση, διαφήμιση και παραπλανητική διαφήμιση, Βασικός νόμος για την προστασία του καταναλωτή, σχετικές Πράξεις Διοικητή Τραπεζής Ελλάδος και Υπουργικές αποφάσεις, λοιπές κοινοτικές ρυθμίσεις)
- **Θεσμοθετημένοι Φορείς** (Μεσολαβητής Τραπεζικών & Επενδυτικών Προϊόντων, Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, Τειρεσία, Συνήγορος του Καταναλωτή, Γενική Γραμματεία του Καταναλωτή, Ενώσεις Καταναλωτών)
- **Κανόνες Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας**
- **Κατηγοριοποίηση Πελατείας – Ανίχνευση και καταγραφή αναγκών**
- **Η Δύναμη της Επικοινωνίας**
- **Η Αποτελεσματική Διαχείριση των Παραπόνων**

## ΒΑΣΙΚΕΣ ΝΟΜΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΘΕΜΑΤΑ ΓΙΑ ΜΗ ΝΟΜΙΚΟΥΣ

Η εκπαιδευτική διαδικασία συνιστά σχέση αμφίδρομης ουσιαστικής επικοινωνίας εκπαιδευτή και συμμετεχόντων. Η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας αυτής καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από το σχετικό με το σεμινάριο υπόβαθρο, τις ανάγκες και τις προσδοκίες των συμμετεχόντων.

Συγκεκριμένα, ζητήματα όπως η εργασιακή εμπειρία, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο και τα ειδικότερα οφέλη που προσδοκούν οι συμμετέχοντες να αποκομίσουν από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα συνιστούν καθοριστικούς παράγοντες, που πρέπει να συνεκτιμώνται για την αποτελεσματική προσαρμογή της μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιήσει ο εισηγητής.

Τα παρακάτω στοιχεία είναι απολύτως εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν μόνο από το ΕΤΙ. Οι πληροφορίες αυτές θα βοηθήσουν τον εισηγητή να διαμορφώσει το κατάλληλο εκπαιδευτικό «μείγμα» που θα μεγιστοποιήσει το δικό σας όφελος.

ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ	
<b>Όνοματεπώνυμο:</b>	<b>Τράπεζα/εταιρεία:</b>
	<b>Μονάδα:</b>
<b>Σημερινά επαγγελματικά καθήκοντα</b> (σύντομη περιγραφή):	
<b>Χρόνια προϋπηρεσίας:</b> ..... <b>Προηγούμενες θέσεις εργασίας</b> (εντός ή εκτός τραπεζικού χώρου):	
<b>Σπουδές – ειδικότητες:</b>	
<b>Θέματα σχετικά με το πρόγραμμα που γνωρίζετε με οποιονδήποτε τρόπο</b> (π.χ. εμπειρία, εκπαίδευση, αναγνωστικά ενδιαφέροντα):	
<b>Εκπαιδευτικά προγράμματα που έχετε παρακολουθήσει για το ίδιο ή παρεμφερές θέμα:</b>	
<b>Θεματικές ενότητες στις οποίες θα επιθυμούσατε να δώσει μεγαλύτερη έμφαση ο εισηγητής:</b>	

**Παρακαλούμε στείλτε το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο μέχρι τις 21/11/2016 στο e-mail: [nspylioroulou@hba.gr](mailto:nspylioroulou@hba.gr) ή στο fax: 210-3646122.**

Ευχαριστούμε για τη συμβολή σας στην αρτιότερη προετοιμασία του προγράμματος.

Τομέας Επικοινωνίας ΕΤΙ