

- Α' εξάμηνο 2011 -

Τα προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης του ΕΤΙ προσφέρουν ευκαιρίες εκπαίδευσης στους εργαζομένους των τραπεζών που διαμένουν ακόμη και στις πιο απομακρυσμένες περιοχές της ελληνικής περιφέρειας.

Διεθνώς έχει αποδειχθεί ότι η μικτή εξ αποστάσεως εκπαίδευση είναι η πιο αποτελεσματική. Έτσι το ΕΤΙ συνδυάζει κατάλληλα διαμορφωμένο εκπαιδευτικό υλικό, που υποκαθιστά τη φυσική παρουσία του εισηγητή, με εκπαιδευτική συνάντηση στην αίθουσα, η οποία συνήθως διοργανώνεται σε μεγάλες πόλεις της περιφέρειας, στο τέλος κάθε προγράμματος, εξασφαλίζοντας την εμπέδωση των γνώσεων.

Τα προγράμματα αυτά διευκολύνουν τις τράπεζες στην ταυτόχρονη εκπαίδευση μεγάλου αριθμού εργαζομένων, χωρίς να υφίστανται το κόστος μετακίνησής τους στην Αθήνα και να διαταράσσεται η λειτουργία του δικτύου από πολυήμερες απουσίες του προσωπικού. Οι ειδικά εκπαιδευμένοι εισηγητές, το έμπειρο προσωπικό του ΕΤΙ και τα άρτια συνοδευτικά εγχειρίδια διασφαλίζουν την υποστήριξη των εκπαιδευομένων σε όλη τη διάρκεια κάθε προγράμματος. Οι συμμετέχοντες ρυθμίζουν ελεύθερα τον προσωπικό χρόνο μελέτης (ο οποίος υπολογίζεται σε 4-5 ώρες την εβδομάδα), δεσμευόμενοι μόνο από την τήρηση των προθεσμιών αποστολής των ασκήσεων / ερωτήσεων κατανόησης.

Πρακτικές πληροφορίες

Η έγκαιρη δήλωση συμμετοχής (με όλα τα στοιχεία που ζητούνται) είναι απαραίτητη για την ομαλή διεξαγωγή των προγραμμάτων.

Το εκπαιδευτικό υλικό συνοδεύεται από οδηγό προγράμματος, στον οποίο αναφέρονται οι ημερομηνίες αποστολής των ασκήσεων από τους εκπαιδευομένους. Η τήρηση των προθεσμιών είναι επιβεβλημένη για να θεωρείται μια συμμετοχή έγκυρη.

Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να γνωρίζουν ότι, σε περίπτωση που διακόψουν το πρόγραμμα, το κόστος συμμετοχής τους καταβάλλεται

- ολόκληρο, αν δεν επιστραφεί το εκπαιδευτικό υλικό,
- σε ποσοστό 30%, αν το εκπαιδευτικό υλικό επιστραφεί σε άριστη κατάσταση εντός 15 ημερών από την έναρξη του προγράμματος.

Δηλώσεις συμμετοχής

κ. Μάρκο Θωμάδακη, τηλ.: 210 33 86 400, fax: 210 36 13 842

e-mail: dl_eti@hba.gr



ΕΠΙΠΕΔΟ II - Τραπεζικές εργασίες

**Ο ΕΝΙΑΙΟΣ ΧΩΡΟΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΕ ΕΥΡΩ (ΣΕΡΑ) &
Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ****ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ****Σεμινάριο εξειδικευμένων γνώσεων****21 Φεβρουαρίου – 1 Απριλίου 2011**

Η υιοθέτηση ενός ενιαίου χώρου πληρωμών στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα αποτελεί υποσύνολο της προσπάθειας για τη δημιουργία της ενιαίας τραπεζικής αγοράς, η οποία με τη σειρά της αποτελεί προϊόν της ευρύτερης προσπάθειας που καταβλήθηκε μετά τα μέσα της δεκαετίας του 1980 για τη δημιουργία της εσωτερικής αγοράς. Ο νόμος 3862/2010 για την προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Κοινοτική Οδηγία 2007/64/ΕΚ για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά (γνωστή και ως PSD – Payment Services Directive) καθιερώνει συγκεκριμένα δικαιώματα και υποχρεώσεις τόσο των τραπεζών, ως φορέων παροχής υπηρεσιών πληρωμών, όσο και των πελατών τους, ως χρηστών υπηρεσιών πληρωμών.

Η πολυπλοκότητα και η ποικιλία των χρησιμοποιούμενων μέσων πληρωμών, το εύρος χρήσης τους από κάθε πελάτη της τράπεζας και ο κυρίαρχος ρόλος των τραπεζών στη διεξαγωγή πληρωμών και εισπράξεων επηρεάζουν άμεσα τη συναλλακτική καθημερινότητα και επιβάλλουν τη συστηματοποίηση των σχετικών γνώσεων προκειμένου να διασφαλιστεί:

- η σύμφωνη με το κανονιστικό πλαίσιο εξυπηρέτηση της πελατείας,
- η αποφυγή παραπόνων της πελατείας και προσφυγή της σε διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών,
- η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών πληρωμών, και
- η ενίσχυση της «ηλεκτρονικοποίησης» των πληρωμών με ταυτόχρονη μείωση της διακίνησης μετρητών και άλλων έντυπων μέσων πληρωμής (επιταγών, γραμματίων, συναλλαγματικών κ.λπ.).

Σκοπός:

Η συστηματοποίηση των γνώσεων σε ό,τι αφορά:

- την πλήρη κατανόηση του γεωγραφικού, αντικειμενικού και προσωπικού πεδίου εφαρμογής του SEPA,
- το ρόλο των ευρωπαϊκών τραπεζών στην υιοθέτηση του SEPA,
- το κανονιστικό πλαίσιο των πληρωμών, με έμφαση στο δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή υπηρεσιών πληρωμών,
- την αντιμετώπιση ζητημάτων ερμηνείας του κανονιστικού πλαισίου,
- τις απαντήσεις σε πρακτικά θέματα που αφορούν τις SEPA πληρωμές και την εφαρμογή της σχετικής ελληνικής νομοθεσίας.

Μαθησιακά αποτελέσματα:

Θα απαντηθούν ερωτήματα σε επίκαιρα ζητήματα όπως:

- Οριοθέτηση των μέσων πληρωμών που αφορά ο SEPA
- Συναλλαγές πληρωμών σε ευρώ και λοιπά νομίσματα
- Μεταφορές πίστωσης SEPA – Βασικά χαρακτηριστικά
- Άμεσες χρεώσεις SEPA – Βασικά χαρακτηριστικά
- Ικανοποίηση των αναγκών πληρωμών και εισπράξεων όλης της πελατείας της τράπεζας (καταναλωτές, επιχειρήσεις, Δημόσιο)
- Τι είναι ο e-SEPA
- Η αρχή της ενιαίας τιμολόγησης εγχώριων και διασυνοριακών πληρωμών. Ποιες συναλλαγές πληρωμών αφορά, σε τι νόμισμα και σε ποιες χώρες;
- Οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά (PSD): Βασικές προβλέψεις, διαφορές με τον SEPA, ενσωμάτωση στο ελληνικό δίκαιο
- Πρωτοβουλίες για τον καθορισμό καταληκτικής ημερομηνίας για την υποχρεωτική χρήση SEPA μεταφορών πίστωσης και άμεσης χρέωσης

Συμμετέχοντες:

- Εργαζόμενοι στο δίκτυο των τραπεζών, που ασχολούνται με την εξυπηρέτηση της πελατείας για τη διενέργεια πράξεων πληρωμών και εισπράξεων με τη χρήση μέσων πληρωμών πλην των μετρητών
- Εργαζόμενοι κεντρικών υπηρεσιών, εφόσον στις αρμόδιότητές τους περιλαμβάνεται, με οποιονδήποτε τρόπο, επικοινωνία με ιδιώτες πελάτες, επιχειρήσεις ή τρίτους (π.χ. φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών)

Προαπαιτούμενα:

Δεν απαιτούνται συγκεκριμένες γνώσεις.

Δηλώσεις συμμετοχής:

Οι δηλώσεις συμμετοχής με τα πλήρη στοιχεία των εκπαιδευομένων (κατάστημα - ταχ. διεύθυνση - υπηρεσία – τηλέφωνο – fax – e.mail) θα πρέπει να υποβληθούν το αργότερο μέχρι τις 4 Φεβρουαρίου 2011, στο e-mail: dl_eti@hba.gr

Δίδακτρα: 190 €

Θεματολογία

- SEPA: Μια πρωτοβουλία των ευρωπαϊκών τραπεζών με έντονη πολιτική παρέμβαση
- SEPA μεταφορές πίστωσης και SEPA άμεσες χρεώσεις: Βασικά χαρακτηριστικά και παροχή τους από τις ελληνικές και ευρωπαϊκές τράπεζες
- Το πλαίσιο του SEPA για τις κάρτες πληρωμών (χρεωστικές και πιστωτικές): Βασικά χαρακτηριστικά, επίδραση στην ελληνική αγορά καρτών και η πιθανότητα δημιουργίας ενός πανευρωπαϊκού σχήματος χρεωστικής κάρτας
- Ο νόμος 3862/2010: Ένας νόμος για την προστασία του καταναλωτή υπηρεσιών πληρωμών. Βασικές διατάξεις με έμφαση στο τι πρέπει να γνωρίζει ο τραπεζικός υπάλληλος (valeur, χρόνος ολοκλήρωσης μιας πληρωμής, δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, διαθεσιμότητα κεφαλαίων, κ.λπ)
- Η αρχή της ενιαίας τιμολόγησης εγχώριων και διασυνοριακών πληρωμών: Τι πρέπει να γνωρίζει ο τραπεζικός υπάλληλος για να αντιμετωπίσει ένα από τα συχνότερα παράπονα της πελατείας των τραπεζών;
- Από τον SEPA στον e-SEPA: Πληρωμές μέσω internet και κινητών τηλεφώνων. Η ηλεκτρονική τιμολόγηση (e-invoicing) στην Ευρώπη και στην Ελλάδα
- Ιδρύματα πληρωμών: Μια νέα κατηγορία φορέων παροχής υπηρεσιών πληρωμών και οι επιπτώσεις που αναμένεται να επιφέρει η λειτουργία τους στον ανταγωνισμό με τις τράπεζες
- SEPA end date: Πρωτοβουλίες για τον καθορισμό καταληκτικής ημερομηνίας για την υποχρεωτική χρήση SEPA μεταφορών πίστωσης και άμεσης χρέωσης.