



## ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

**Standard Kwalifikacyjny Ekspert ds. Obsługi Reklamacji w Sektorze Finansowym” (EOR) przyjęty przez Zarząd ZBP w dniu 1.04.2025 na podstawie rekomendacji Komitetu ds. Jakości Usług Finansowych oraz Prezydium Komitetu ds. Standardów Kwalifikacyjnych ZBP**

**Standard opracowany przez Zespół Ekspertki przy Prezydium Komitetu ds. Jakości Usług Finansowych ZBP we współpracy z Sekretariatem Systemu Standardów ZBP**

### **Standard Kwalifikacyjny**

### **„Ekspert ds. Obsługi Reklamacji w Sektorze Finansowym” (EOR)**

**/opis/**

Poniżej prezentujemy Standard Kwalifikacyjny dotyczący pracowników na co dzień poruszających się w obszarze obsługi reklamacji w sektorze finansowym bezpośrednio obsługujących klientów w placówkach bankowych lub contact center, pracowników back-office oraz pracowników z jednostek reklamacyjnych.

Standard Kwalifikacyjny dedykowany jest do pracowników posiadających wiedzę z zakresu procesów sprzedażowych i posprzedażowych, narzędzi i produktów oferowanych klientom. Istotnym warunkiem przystąpienia do standardu jest posiadanie standardowej wiedzy praktycznej z procesu obsługi reklamacji, przepisów, procesów oraz narzędzi. Jest to szeroka grupa obejmująca, m.in.:

- 1) właściciela, lidera procesu reklamacji,
- 2) specjalistów obsługujących na co dzień reklamacje,
- 3) osoby z doświadczeniem procesowym , CX,
- 4) osoby z doświadczeniem obsługi klienta na etapie sprzedaży i posprzedaży,
- 5) pracowników back-office

Tak jak w dotychczas obowiązującej procedurze uzyskiwania Certyfikatów ZBP proces certyfikacji składa się z dwóch etapów:

- 1) egzaminu (tu: pisemnego – test jednokrotnego wyboru i ustnego – w formie obrony projektu) organizowanego w ramach Systemu Standardów ZBP.
- 2) potwierdzenia dwuletniego stażu pracy w systemie finansowym i postaw Uczestnika przeprowadzanego przez aktualnego pracodawcę (podmiot sektora finansowego).

Pozytywny wynik otrzymany z egzaminu oraz ocena aktualnego pracodawcy dotycząca wymaganego stażu pracy i postaw pracownika składa się na finalną ocenę, która upoważnia pracodawcę do wystąpienia do Związku Banków Polskich z wnioskiem o nadanie stopnia zawodowego, potwierdzającego uzyskanie przez pracownika Certyfikatu ZBP - Eksperta ds. Obsługi Reklamacji w Sektorze Finansowym.

Egzamin EOR przeprowadzany jest analogicznie jak w przypadku egzaminów z zakresu zarządzania procesami i jakością w sektorze finansowym, organizowanych w ramach Systemu Standardów Kwalifikacyjnych ZBP. Szczegółowe zasady dot. sprawnej organizacji procesu egzaminacyjnego określa Sekretariat Systemu Standardów ZBP.

Standard odpowiada piątemu poziomowi Polskiej Ramy Kwalifikacyjnej (PRK).

Przewidywany nakład pracy – szkolenie przygotowujące do egzaminu i projektu – 32 godziny.

## **Wymagania Standardu w zakresie wiedzy i umiejętności – waga 100%**

### **Weryfikacja na podstawie egzaminu**

#### **I. Moduł 1 - Budowa procesu reklamacyjnego – 6 godzin – waga 20%**

1.1. Zna cykl życia procesu.

1.2. Zna zalety i wady różnych technik gromadzenia informacji do przygotowania opisu procesu.

1.3. Zna zasady mapowania procesu reklamacyjnego („AS IS”).

1.4. Potrafi wymienić wymagane elementy procesu reklamacyjnego.

1.5. Zna role w procesie, w tym rolę właściciela procesu reklamacyjnego oraz rolę Rzecznika Klienta lub osoby realizującej w organizacji funkcje w zakresie polubownego rozwiązywania sporów.

1.6. Potrafi uwzględnić w procesie reklamacyjnym digitalizację, robotyzację, z wykorzystaniem sztucznej inteligencji (AI).

#### **II. Moduł 2 – Podstawy prawne i regulacyjne – 6 godzin – waga 20%**

2.1. Zna podstawy prawne i regulacyjne procesu reklamacyjnego i ochrony konsumenta

2.2. Zna podstawy prawne i regulacyjne w zakresie usług płatniczych, w tym transakcji nieautoryzowanych

2.3. Zna podstawy prawne i regulacyjne w zakresie sankcji darmowego kredytu i wcześniejszej spłaty kredytu

2.4. Zna podstawy prawne i regulacyjne w zakresie rozpatrywania reklamacji dotyczących ochrony danych osobowych

2.5. Zna podstawy prawne i regulacyjne w zakresie ochrony danych osobowych w procesie reklamacyjnym

### **III. Moduł 3 – Analiza zasadności reklamacji i przygotowanie odpowiedzi – 6 godzin) – waga 20%**

3.1. Zna wymogi regulacyjne i dobre praktyki w zakresie analizy zasadności reklamacji

3.2. Zna zasady udzielania odpowiedzi na reklamacje - wynikające z wymogów prawnych i regulacyjnych oraz dobrych praktyk

3.3. Zna zasady współpracy z trudnym Klientem

3.4. Zna zasady współpracy z kancelariami występującymi w imieniu Klienta

3.5. W oparciu o wymogi regulacyjne zna zasady i dobre praktyki przygotowania odpowiedzi na reklamacje RODO

3.6. W oparciu o wymogi regulacyjne zna zasady i dobre praktyki przygotowania odpowiedzi na interwencje organów występujących w imieniu Klienta

3.7. Zna zasady prostego języka

3.8. Potrafi przygotować odpowiedź z zastosowaniem odpowiedniej argumentacji z uwzględnieniem wymogów prawnych, regulacyjnych i dobrych praktyk

### **IV. Moduł 4 - Mierniki skuteczności procesu reklamacyjnego – 4 godziny – waga 8%**

4.1. Zna zasady definiowania mierników procesu, w tym zasadę SMART, potrafi zdefiniować cele podstawowe, monitorujące i doskonalące proces reklamacyjny

4.2. Potrafi dobrać oraz wyliczyć podstawowe mierniki procesu oraz zna ich ograniczenia i zastosowania

4.3. Potrafi wykorzystać statystyczne sterowanie procesem (SPC) i narzędzia metodyki Six Sigma do analizy procesu reklamacyjnego

4.4. Potrafi przeanalizować skuteczność procesu reklamacyjnego z wykorzystaniem technik statystycznych

### **V. Moduł 5 - Raportowanie i analiza zbiorcza reklamacji – 4 godziny – waga 12%**

5.1. Zna wymogi oraz dobre praktyki w zakresie kategoryzowania reklamacji oraz przygotowania bazy danych pod kątem wymogów analitycznych.

5.2. Potrafi przygotować sprawozdania oraz analizę reklamacji zgodnie z wymogami regulacyjnymi oraz dobrymi praktykami.

5.3. Potrafi zbudować KRI na podstawie analizy reklamacji, zna zastosowania i ograniczenia poszczególnych wskaźników.

5.4. Zna rolę procesu reklamacyjnego w zarządzaniu ryzykiem, w tym ryzykiem reputacji i potrafi przygotować raporty reklamacji uwzględniające poszczególne ryzyka.

5.5. Potrafi przygotować mierniki jakości procesów na podstawie analizy reklamacji.

5.6. Zna sposoby i wymogi w zakresie prezentowania i analizy danych do innych jednostek różnego szczebla i regulatora

## **VI. Moduł 6 - Usprawnienia procesów na podstawie analizy reklamacji – 6 godzin – waga 20%**

6.1. Zna zastosowania metodyki Lean w budowie i usprawnianiu procesów.

6.2. Potrafi zaproponować usprawnienia procesu reklamacyjnego na podstawie analizy mierników procesu - w tym z wykorzystaniem digitalizacji, robotyzacji i sztucznej inteligencji (AI)

6.3. Zna wymogi regulacyjne oraz dobre praktyki usprawniania procesów na podstawie analizy reklamacji;

## **Weryfikacja przez pracodawcę**

**Postawy** - zdolności społeczne wykorzystywane w relacjach z innymi, wywierają bezpośredni wpływ na jakość komunikacji z innymi, a w szczególności z współpracownikami, podwładnymi, przełożonymi, a także z klientami i innymi interesariuszami - waga 100%

1. Profesjonalizm w kontaktach interpersonalnych.

1.1. Dbą o dobre relacje w zespołach z którymi współpracuje (aktywne słuchanie, otwartość, szukanie wspólnych konstruktywnych rozwiązań).

1.2. Prezentuje postawę asertywną i opanowanie w trudnych sytuacjach, przy rozwiązywaniu konfliktów.

2. Odpowiedzialność i rzetelność w wykonywanej pracy.

2.1. Zachowuje się odpowiedzialnie (przewiduje konsekwencje swoich działań).

2.2. Sumiennie wykonuje powierzone zadania. Jest kreatywny w szukaniu rozwiązań.

2.3. Skutecznie zarządza swoim czasem - trafnie ustala priorytety, dotrzymuje terminów.

3. Dbanie o wizerunek Pracodawcy.

3.1. Utożsamia się z misją i strategią Banku.

- 3.2. Przestrzega zasad ładu korporacyjnego.
- 3.3. Dbą o wizerunek Banku.
- 4. Pozytywny stosunek do zmiany.
  - 4.1. Jest otwarty na zmianę.
  - 4.2. Daje osobisty przykład we wszystkich fazach zmiany.
  - 4.3. Potrafi dostosować się do zmian w sytuacji tak aby osiągnąć założone cele.
  - 4.4. Jest zorientowany na szukanie optymalnych rozwiązań.
- 5. Etyczne postępowanie.
  - 5.1. Postępuje zgodnie z Kodeksem Etyki Bankowej (Zasadami Dobrej Praktyki Bankowej).
  - 5.2. Działa lojalnie i uczciwie.
  - 5.3. Dbą o bezpieczeństwo przechowywanych danych.