

Scenariusz zajęć do przedmiotu Podstawy Przedsiębiorczości

AUTOR: **Mateusz Konieczny**

TYTUŁ: **Jak napisać reklamację do instytucji finansowej?**

CZAS TRWANIA: **45 minut (wersja minimum), 65 minut (wersja maksimum – ćwiczenia oznaczone *)**

OBSZAR TEMATYCZNY: **rynek finansowy**

PRZEDMIOT: **podstawy przedsiębiorczości**

ETAP EDUKACYJNY: **szkoła ponadpodstawowa**

CELE OGÓLNE

Celem ogólnym zajęć jest przygotowanie uczniów do napisania i skutecznego złożenia reklamacji dotyczącej wybranej usługi do właściwej instytucji finansowej.

CELE SZCZEGÓŁOWE

Po zajęciach uczeń/uczennica będzie potrafił/a:

- podać przykłady usług finansowych oraz świadczących je podmiotów rynku finansowego;
- wyjaśnić, co to jest reklamacja i kiedy możemy ją złożyć;
- wskazać obowiązkowe elementy reklamacji;
- wymienić możliwe sposoby złożenia reklamacji;
- wyliczyć 30-dniowy termin otrzymania odpowiedzi na złożoną reklamację;
- współpracować w grupie oraz dzielić się wiedzą w celu wykonania zespołowego zadania.

METODY I FORMY PRACY

- rozmowa nauczająca
- praca z tekstem – analiza przypadku
- praca w grupach

KLUCZOWE POJĘCIA

- reklamacja
- rynek finansowy
- podmiot rynku finansowego
- usługa finansowa

MATERIAŁY POMOCNICZE

- Materiał pomocniczy nr 1. Reklamacje – infografika (w wersji elektronicznej – cz. 1; w wersji papierowej – wydrukowana część druga (pod kreską)
- Materiał pomocniczy nr 2. Opis sytuacji (jeden wydruk dla 4 osób).
- Materiał pomocniczy nr 3. Reklamacja a 30 dni – infografika (w wersji elektronicznej).

POWIĄZANIA Z PODSTAWĄ PROGRAMOWĄ

Szkoła ponadpodstawowa

Podstawy przedsiębiorczości

Rozdział II. Rynek Finansowy. Uczeń: 15) formułuje reklamację do instytucji rynku finansowego i pisze skargę do Rzecznika Finansowego na przykładzie wybranego produktu finansowego.

UWAGI METODYCZNE

Uczniowie w trakcie zajęć mogą pracować w kręgu lub w ławkach. Kwestie dotyczące układu sali pozostają w gestii osoby prowadzącej oraz możliwości organizacyjnych w sali lekcyjnej.

W pracy z młodzieżą osoba prowadząca może zastosować „światła”, czyli każdemu uczniowi i uczennicy należy rozdać po trzy kartki w kolorach czerwonym, żółtym i zielonym. Następnie w czasie lekcji po podaniu np. celów, czy poleceń do poszczególnych aktywności można sprawdzać poziom zrozumienia wg zasady: uczniowie podnoszą kartkę zieloną – „wszystko rozumiem”, żółtą „częściowo rozumiem”, czerwoną „nie rozumiem”.

Zastosowanie tej techniki pozwoli dostosować treść pytań i poleceń do potrzeb uczniów, tak aby nie pojawiły się problemy komunikacyjne, a uczniowie dokładnie wiedzieli, co jest celem zajęć i jakie czynności będą wykonywać, aby ten cel osiągnąć.

Nauczyciel, przygotowując się do zajęć, może zapoznać się z dodatkowymi materiałami źródłowymi:

- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
- Strona internetowa Rzecznika Finansowego, <https://www.rf.gov.pl/>
- Strona internetowa Federacji Konsumentów z informacjami o Rzeczniku Finansowym: <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/n,6,1210,1,1,rzecznik-finansowy.html>
- Maliszewska M.: *Reklamacja na rynku usług ubezpieczeniowych - Rozprawy Ubezpieczeniowe*, https://rf.gov.pl/publikacje/artykuly-pracownikow-i-wspolpracownikow/Malgorzata_Maliszewska___Reklamacja_na_ryнку_usług_ubezpieczeniowych___Rozprawy_Ubezpieczeniowe_nr_19__2_2015___22390
- Strona Narodowego Banku Polskiego – słownik pojęć: <https://www.nbportal.pl/sloownik/pozycje-sloownika/usluga-finansowa>

PRZEBIEG ZAJĘĆ

WPROWADZENIE

1. Co to jest reklamacja (10 minut). Nauczyciel wita uczniów, zapisuje na tablicy temat oraz przedstawia cele lekcji. Następnie pyta młodzież, co kojarzy im się ze słowem „reklamacja” (zapisuje je DRUKOWANYMI LITERAMI na tablicy), a także prosi o podzielenie się osobistymi doświadczeniami z reklamowaniem różnego rodzaju produktów lub usług. Jeśli uczniowie sami nie mają takich doświadczeń mogą odwołać się do doświadczenia rodzeństwa, rodziców lub ostatnich przekazów medialnych.

W trakcie tej aktywności warto dopytać uczniów/uczennice: w jakich okolicznościach uczeń lub osoba przez niego wskazane składała reklamację, w jakiej formie reklamacja została złożona, a także jak zakończyły się przytoczone sytuacje.

Nauczyciel na koniec krótkiej rozmowy wyjaśnia uczniom, że w trakcie zajęć skupią się na reklamacjach dotyczących usług finansowych, z których na co dzień korzystają konsumenci. Jeśli jest to zasadne, może przytoczyć oficjalną definicję pojęcia „reklamacja” oraz poprosić uczniów o zapisanie jej w postaci notatki do zeszytów.

Reklamacja – wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego (źródło: Art. 2, pkt. 2 Ustawy z dn. 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym).

Innym wariantem wprowadzenia w tematykę reklamacji może być scenka uczniowska dotycząca złożenia ustnie jakiegokolwiek reklamacji, którą uczniowie samodzielnie – pod kierunkiem nauczyciela – rozpatrują.

2. Co to jest usługa finansowa i podmiot rynku finansowego (od 5 do 10 minut). W wariacie dłuższym* nauczyciel zapisuje na tablicy pojęcie USŁUGA FINANSOWA i pyta uczniów, z jakich usług finansowych korzystają oni lub ich rodzice. Następnie wyjaśnia, że usługa finansowa to *usługa świadczona przez podmiot działający w sektorze finansowym, która wiąże się z inwestowaniem bądź pozyskiwaniem środków pieniężnych, a także z zapewnieniem odpowiedniego przepływu środków pieniężnych pomiędzy uczestnikami rynku.*

Usługami finansowymi mogą być m.in. czynności bankowe, umowy kredytowe, czynności ubezpieczeniowe, umowy uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych itp. (źródło: Narodowy Bank Polski, <https://www.nbportal.pl/slownik/pozycje-slownika/usluga-finansowa>).

Definicję usługi oraz wybrane przykłady uczniowie zapisują w zeszytach.

Jako ostatnie pojęcie na tablicy pojawia się PODMIOT RYNKU FINANSOWEGO. Nauczyciel dopytuje uczniów, czy wskazany termin jest dla nich zrozumiały oraz czy potrafią podać przykłady takich podmiotów. Podpowiada, by wrócili do definicji i przykładów USŁUGI FINANSOWEJ. Przykładami podmiotów rynku finansowego są m.in. banki, towarzystwa funduszy inwestycyjnych, spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe, firmy inwestycyjne, fundusze emerytalne, instytucje pożyczkowe, brokerzy ubezpieczeniowi (źródło: Art. 2, pkt. 3 Ustawy z dn. 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym). Definicję i przykłady uczniowie zapisują w zeszytach.

Aktywność tę można pominąć, jeśli wcześniej uczniowie otrzymali pracę domową, w której samodzielnie wyjaśniają i przedstawiają w postaci mapy myślowej pojęcia, które będą

używane na lekcji (usługa finansowa, podmiot rynku finansowego), a na lekcji tylko przedstawiają efekty swojej pracy.

ROZWIINIĘCIE

3. Jak złożyć reklamację do instytucji finansowej? (5 minut). Nauczyciel prezentuje uczniom grafikę „Reklamacje” (*Materiał pomocniczy nr 1 – część pierwsza dot. możliwości złożenia reklamacji*), a następnie tłumaczy, że w sytuacji, gdy konsument nie zgadza się ze stanowiskiem podmiotu rynku finansowego może złożyć reklamację na kilka sposobów:

- telefonicznie,
- ustnie w placówce (wówczas zastrzeżenia konsumenta spisywane są w placówce przez jej pracownika),
- na piśmie - bezpośrednio w placówce lub przesyłając reklamację pocztą (najlepiej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, wówczas mamy pewność, że reklamacja wpłynęła do odbiorcy),
- mailowo lub poprzez formularz na stronie internetowej podmiotu rynku finansowego (w sytuacji, gdy dany podmiot umożliwia taki sposób składania reklamacji).

Warto przypomnieć uczniom, że jeśli w przyszłości zdecydują się na ustne złożenie reklamacji, to powinni poprosić pracownika o: umożliwienie im dostępu do zapisanego dokumentu, ewentualne zgłoszenie uwag do przedstawionego zapisu, jeśli odbiega on od przekazanej ustnie treści reklamacji oraz przekazanie kopii zgłoszonej reklamacji wraz z datą jej otrzymania.

Po zaprezentowaniu i omówieniu grafiki nauczyciel dopytuje uczniów, czy przedstawione formy składania reklamacji są dla nich zrozumiałe. W sytuacji, gdy pojawią się wątpliwości, tłumaczy je na bieżąco.

4. Przygotowujemy reklamację (od 15 do 25 minut). Nauczyciel dzieli uczniów na czteroosobowe zespoły oraz wskazuje każdej grupie miejsce pracy.

Informuje następnie, że za chwilę każdy zespół przygotowuje reklamację dotyczącą przedstawionej w *Materiale pomocniczym nr 2* sytuacji. Na jej opracowanie będą mieć 10 minut. Zanim uczniowie przystąpią do pracy nauczyciel podkreśla, że wokół procesu składania reklamacji narosło kilka mitów – krótko je przedstawia, by uczniowie podczas pracy zespołowej mogli uniknąć różnych błędów:

- Mit 1: przekonanie, że reklamacja powinna być napisana w języku prawniczym: w reklamacji nie trzeba przywoływać paragrafów i orzeczeń sądowych. Konsument swoimi słowami może opisać, na czym polega problem.
- Mit 2: przekonanie, że okoliczności zawarcia umowy nie są istotne: w niektórych przypadkach okazuje się bardzo ważne opisanie zachowania sprzedawcy. W sytuacji, gdy w stosunku do danej osoby pojawia się sporo zastrzeżeń, to występuje podstawa do podjęcia określonych działań w stosunku do tej osoby.

Po omówieniu mitów związanych ze składaniem reklamacji zespoły otrzymują *Materiał pomocniczy nr 2* - wydrukowany opis sytuacji (po jednym dla każdego zespołu). Treść polecenia dla uczniów można wyświetlić z wykorzystaniem projektora multimedialnego lub rozdać w postaci instrukcji dla każdego zespołu.

Uczniowie zapoznają się z opisem sytuacji, która spotkała Janka Nowaka z Krakowa i pomagają mu opracować reklamację do banku, z którego usług skorzystał.

Po zakończeniu pracy w grupach chętne zespoły prezentują swoje reklamacje.

Jeśli dysponujesz czasem, rozdaj uczestnikom drugą część *Materiału pomocniczego nr 1* – część drugą z listą kluczowych elementów, które powinny znajdować się w reklamacji – to

aktywność*, którą warto poprowadzić, ale też możesz ją pominąć, upewniając się tylko, czy reklamacje uczniów zawierały wszystkie kluczowe elementy.

Można poprosić uczniów, aby odszukali w opracowanych przez siebie reklamacjach (lub sąsiadujących zespołów) wskazane elementy, a następnie zaznaczyli je w opracowanych tekstach.

Warto dopytać młodzież, czy ich reklamacje zawierały wszystkie wskazane elementy. Jeśli nie, sprawdźcie wspólnie, które z elementów były najczęściej przez młodzież pomijane. Jeśli uczniowie przygotowując reklamację nie zwrócili uwagi na fakt, że z uwagi na wiek bohatera (nie jest pełnoletni) reklamacja powinna zostać złożona przez jego rodziców/prawnych opiekunów, nauczyciel uzupełnia to na forum. Podkreśla też, że reklamacja do podmiotu rynku finansowego zawsze powinna być zgodna ze wskazówkami przedstawionymi w *Materiale pomocniczym nr 1*.

Na zakończenie nauczyciel przypomina uczniom, że jeśli kiedykolwiek w przyszłości będą mieli problem z opracowaniem reklamacji, mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumenta, którego adres znajduje się w wyszukiwarce UOKiK dostępnej na stronie - <https://www.uokik.gov.pl/pomoc.php> Uczniowie w domu wyszukują właściwe dla ich miejscowości dane kontaktowe.

Uwaga! Warto uczulić uczniów na to, że reklamacja nie zawsze będzie skuteczna. Szczególnie w sytuacji podobnej do przypadku Janka Nowaka, kiedy mamy do czynienia z wprowadzeniem błęd w trakcie przekazywania ustnej informacji przez pracownika banku. Klient nie ma dowodu potwierdzającego fakt wprowadzenia w błąd. Warto jednak zachęcić uczniów do korzystania z prawa do reklamacji argumentując, że powtarzające się skargi na danego pracownika, czy dotyczące danej praktyki ułatwiają podjęcie działań przez Rzecznika Finansowego czy Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Warto przypomnieć uczniom, że oprócz wsparcia wyżej wspomnianych instytucji (to powinien być zawsze pierwszy krok) porady dotyczącej tego, czy są w danej sytuacji podstawy do złożenia reklamacji można zasięgnąć także u ekspertów Rzecznika Finansowego w trakcie dyżurów telefonicznych. Godziny dyżurów są dostępne na stronie internetowej - <https://rf.gov.pl/>

5. Kiedy dostanę odpowiedź, czyli jak liczyć 30 dni? (od 5 do 10 minut). Nauczyciel pyta uczniów, czy wiedzą co się dzieje po złożeniu reklamacji przez konsumentów. Wystłuchuje krótkich odpowiedzi a następnie - z wykorzystaniem *Materiału pomocniczego nr 3* - wyjaśnia, że odbiorca reklamacji ma 30 dni na ustosunkowanie się do niej. Zachęca, aby uczniowie samodzielnie wyliczyli termin otrzymania odpowiedzi zakładając, że reklamacja została przygotowana:

- 10 października 2018 r. (wariant rozszerzony),
- 15 października 2018 r. (wariant podstawowy)

i dotarła do adresata następnego dnia.

Przypomina uczniom, że w sytuacji gdy 30 dzień wypada w dzień wolny od pracy lub w sobotę, to odpowiedź powinna zostać wysłana do nadawcy najpóźniej w następny dzień, który nie jest dniem wolnym od pracy lub sobotą. Aby ułatwić uczniom wykonanie obliczeń, należy zaprezentować grafikę (*Materiał pomocniczy nr 3*).

W zależności od wieku uczestników, stopnia zainteresowania tematem lub czasu można wybrać odpowiedni wariant ćwiczenia – podstawowy lub rozszerzony:

Wariant podstawowy (30 dzień wypada w dzień roboczy).

Wskaż uczniom datę – 15 października 2018 r.

Przykład: Reklamacja została przygotowana 15 października 2018 roku. Zgodnie z treścią zadania reklamacja wpłynęła do adresata 16 października 2018 roku. 30 dni liczymy od dnia następującego po wpłynięciu reklamacji, tj. 17 października 2018 roku. 30 dzień wypada 15 listopada 2018 roku.

Wariant rozszerzony (30 dzień wypada w dzień wolny).

Wskaż uczniom datę – 10 października 2018 r.

Przykład: Reklamacja została przygotowana 10 października 2018 roku. Zgodnie z treścią zadania reklamacja wpłynęła do adresata 11 października 2018 roku. 30 dni liczymy od dnia następującego po wpłynięciu reklamacji, tj. 12 października 2018 roku. 30 dzień wypada 10 listopada 2018 roku (sobota). W związku z tym, że jest to dzień wolny od pracy, to odpowiedź na reklamację powinna zostać wysłana najpóźniej 12 listopada 2018 roku (pierwszy dzień roboczy po dniach wolnych od pracy).

Warto nadmienić uczniom, że w szczególnie skomplikowanych przypadkach termin odpowiedzi na reklamację może wydłużyć się do 60 dni, ale w ciągu 30 dni od złożenia reklamacji konsument powinien otrzymać na piśmie informację o przyczynach opóźnienia oraz jasno określone okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia danej sprawy. W sytuacji braku odpowiedzi w powyższych terminach uznaje się, że reklamacja została rozpatrzona na korzyść klienta.

Na zakończenie nauczyciel może podkreślić, że ten omówiony w niniejszym scenariuszu 30 dniowy termin ma zastosowanie do większości usług finansowych np. ubezpieczeń, kredytów, pożyczek, inwestycji itp. Wyjątkiem są tzw. usługi płatnicze, czyli np. reklamacje dotyczące płatności kartą kredytową czy bankomatową czy związane z prowadzeniem rachunku oszczędnościowego. W odniesieniu do tych usług prawo przewiduje krótszy, bo 15 dniowy termin odpowiedzi na reklamację. Szczegółowo ta kwestia jest omówiona w scenariuszu „Bezpieczne transakcje w Internecie”

ZAKOŃCZENIE

6. I co dalej – podsumowanie (5 minut). Nauczyciel wyjaśnia uczniom, że w sytuacji, gdy instytucja odrzuci złożoną reklamację, to konsument ma kilka możliwości odniesienia się do otrzymanej decyzji:

- odwołanie się od stanowiska podmiotu rynku finansowego opisanego w otrzymanej odpowiedzi, jeśli został przewidziany tryb odwoławczy,
- skorzystania z instytucji mediacji, sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeśli dopuszczona jest taka możliwość,
- wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (tzw. postępowanie interwencyjne),
- wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Wskaż źródło tych informacji (a także wszystkich wcześniejszych), czyli ustawę z dn. 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

Na zakończenie podziękuj młodzieży za udział w zajęciach oraz zachęć do wykonania pracy domowej (praca z wyszukiwarką).

MATERIAŁ POMOCNICZY NR 1.
Różne możliwości złożenia reklamacji – część 1.
Lista elementów, które powinny znaleźć się w reklamacji – część 2.

JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ?



TELEFONICZNIE



USTNIE W SIEDZIBIE
INSTYTUCJI



PISEMNIEM DROGĄ
POCZTOWĄ



E-MAILEM LUB PRZEZ
FORMULARZ INTERNETOWY*

Zawsze sprawdzaj aktualne dane kontaktowe instytucji, do której kierujesz reklamacją! *Sprawdź, czy dopuszcza ona możliwość zgłoszenia reklamacji drogą elektroniczną.



ZANIM WYŚLESZ REKLAMACJĘ, SPRAWDŹ CZY JEST KOMPLETNA

Postaw znak w kółku z lewej strony, jeśli w twojej reklamacji jest:

- data i miejsce sporządzenia reklamacji
- imię i nazwisko osoby składającej reklamację (czyli konsumenta)
- adres do korespondencji
- inne dane kontaktowe konsumenta (np. telefon, mail)
- adresata reklamacji (np. banku)
- informacje dotyczące umowy/usługi, w sprawie której składana jest reklamacja (np. nazwa produktu, numer umowy, data zawarcia umowy)
- szczegółowy opis zastrzeżeń dotyczących adresata reklamacji (np. opis problemu, zastrzeżeń do realizacji umowy, imiona i nazwiska pracowników, których praca budziła zastrzeżenia (w tym np. ramy czasowe spotkania, przytoczone fragmenty rozmów, okoliczności, w których została podpisana umowa)
- określenie roszczenia, którego oczekuje się od adresata reklamacji (np. oczekiwany sposób działania, konkretna kwota roszczenia) oraz uzasadnienie przyznania kwoty roszczenia
- podpis konsumenta

MATERIAŁ POMOCNICZY NR 2

Opis sytuacji

Zapoznajcie się z opisem sytuacji, która spotkała Janka Nowaka z Krakowa. Pomóżcie Jankowi opracować reklamację do banku, z którego usług skorzystał.

Janek ma 16 lat. Za namową rodziców zdecydował się założyć własny rachunek bankowy. Przez kilka dni przeglądał strony banków oraz portale, na których możliwe jest porównywanie ofert bankowych. Janek wybrał bank ABC. Przekonały go m.in. brak opłat za rachunek bankowy, darmowe przelewy, karta płatnicza ze spersonalizowanym nadrukiem oraz słuchawki, które otrzymuje się w prezencie po spełnieniu kilku warunków (m.in. polecenia nowego klienta). Następnego dnia Janek spotkał się z doradcą klienta banku ABC, który opowiedział mu o korzyściach wynikających z posiadania rachunku oraz możliwości otrzymaniu słuchawek. Janek był zachwycony. Wiedział, że jego 14 letnia siostra też może być zainteresowana i że za jego poleceniem założy swój rachunek bankowy. Janek w trakcie rozmowy z doradcą podpisał kilka umów, trochę poganiany przez pracownika, nie wczytywał się w szczegóły. Chłopak był zadowolony z karty, którą otrzymał oraz słuchawek (koleżanka Janka utworzyła rachunek w banku ABC). Po upływie trzech miesięcy Janek zauważył w aplikacji mobilnej banku, że z konta pobrano opłatę za prowadzenie rachunku w wysokości 10 zł. Podobna sytuacja wystąpiła w kolejnym miesiącu. Chłopak przyjrzał się ponownie podpisanej umowie. Okazało się, że zobowiązał się do utrzymania przez okres 12 miesięcy dodatkowego rachunku oszczędnościowego, którego miesięczny koszt utrzymania liczony od 4 miesiąca będzie wynosił 10 zł. Janek udał się do banku, aby wyjaśnić sytuację. Doradca, z którym rozmawiał przy podpisywaniu umowy, powiedział mu, że podpisał taką umowę i musi ponosić koszty. Janek zdecydował się na przygotowanie reklamacji do banku ABC.

Uwaga! Reklamacja powinna zostać napisana w imieniu Janka Nowaka oraz zawierać dane kontaktowe.

MATERIAŁ POMOCNICZY NR 3

Reklamacja a 30 dni – infografika

