

25 listopad 2015,
Golden Floor,
Warszawa

Nowe zasady reklamacji w branży finansowej - praktyka i pojawiające się problemy

ZAGADNIENIA GŁÓWNE

- ✓ Nowe przepisy vs rozpatrywanie reklamacji
- ✓ Pozycja konsumenta na rynku finansów
- ✓ Powołanie nowej instytucji - Rzecznik Finansowy
- ✓ Rozpatrywanie reklamacji w praktyce
- ✓ Sankcje za naruszenie praw klienta
- ✓ Praktyczne aspekty wdrożenia
- ✓ Zasady obsługi skarg według najnowszych wytycznych KNF

PROWADZĄCY



Marta Bieniada,
Clifford Chance



Piotr Suski,
*Markiewicz & Sroczyński
Kancelaria Radców
Prawnych*



Arkadiusz Skrobich,
*Putz | Skrobich
Kancelaria Prawna*



Maciej Raczyński,
*Raczyński Skalski &
Partners Kancelaria
Radców Prawnych*

25 listopad 2015,
Golden Floor,
Warszawa

Nowe zasady reklamacji w branży finansowej - praktyka i pojawiające się problemy

Program:

08:30 Rejestracja uczestników i poranna kawa

09:00 Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego

- Wpływ nowej regulacji na funkcjonowanie podmiotów finansowych
- Adaptacja nowych przepisów do regulacji wewnętrznych (np. regulaminów)
- Nowe regulacje a wzory umów

Maciej Raczyński, Radca prawny, Partner, Raczyński Skalski & Partners Kancelaria Radców Prawnych

10:30 Przerwa kawowa

11:00 Mocniejsza ochrona konsumenta na rynku finansów - nowelizacja ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

- Pozycja konsumenta w kontekście niekorzystnych zapisów umownych - nowy model kontroli postanowień wzorców umów
- Odpowiedzialność i kary za stosowanie niekorzystnych zapisów umownych
- Nowe uprawnienia Prezesa UOKiK w zakresie wykrywania i sankcjonowania naruszeń zbiorowych interesów konsumentów na rynku finansów

Piotr Suski, Radca prawny, Markiewicz & Sroczyński Kancelaria Radców Prawnych

12:30 Lunch

13:15 Powołanie nowej instytucji - Rzecznik Finansowy

- Pojęcie reklamacji
- Rozpatrywanie reklamacji
- Sankcje za naruszenie praw klienta
- Rzecznik finansowy - kompetencje
- Uprawnienia procesowe
- Pozasądowe rozstrzyganie sporów

Arkadiusz Skrobich, Radca prawny, Putz | Skrobich Kancelaria Prawna

14:45 Zasady obsługi skarg według najnowszych wytycznych KNF

Informowanie klienta o możliwości złożenia skargi
Zasady dotyczące udzielania odpowiedzi na skargę
Wprowadzenie ścisłego terminu rozpatrywania reklamacji

Kontrola i nadzór KNF nad procesem rozpatrywania skarg

Marta Bieniada, Radca prawny, Clifford Chance

16:30 Zakończenie warsztatu, wręczenie Certyfikatów

25 listopad 2015,
Golden Floor,
Warszawa

Nowe zasady reklamacji w branży finansowej - praktyka i pojawiające się problemy

Program:



Marta Bieniada,
Clifford Chance

Marta Bieniada jest radcą prawnym. Posiada ponad 14 lat doświadczenia w doradztwie na rzecz polskich i zagranicznych klientów w zakresie prawa bankowego i finansowego oraz prawa ubezpieczeń. Przez kilka miesięcy była oddelegowana do departamentów prawnych HSBC Bank Polska S.A. i Toyota Bank Polska S.A. Doradzała międzynarodowym instytucjom bankowym i ubezpieczeniowym przy rozpoczynaniu działalności w Polsce (w tym na zasadzie licencji europejskiej) oraz w kwestiach regulacyjnych, w tym w zakresie *bancassurance*, outsourcingu, dokumentacji kredytów i pożyczek detalicznych oraz kart kredytowych, produktów ubezpieczeniowych, bieżącego zarządzania umowami ubezpieczenia i ich wykonaniem, a także kontaktów i postępowań przed KNF, GIODO i UOKiK oraz umów współpracy z sieciami detalicznymi w zakresie wdrażania produktów finansowych. Pracowała także przy projektach sekuryzacyjnych oraz przy strukturyzowaniu programu ubezpieczeń majątkowych dla spółek z sektora energetycznego. Obecnie uczestniczy w kilku projektach akwizycyjnych na polskim rynku usług finansowych w zakresie kwestii regulacyjnych (prawo bankowe i ubezpieczenia).



Maciej Raczyński,
Raczyński
Skalski &
Partners
Kancelaria
Radców
Prawnych

Maciej Raczyński, Radca prawny, Partner, Raczyński Skalski & Partners Kancelaria Radców Prawnych. Doświadczenie zawodowe zdobywał m.in. w grupie Getin Holding, gdzie przez okres przeszło dwóch lat pełnił funkcję Dyrektora Departamentu Prawnego Grupy Kapitałowej Tax Care S.A. (obejmującej m.in. spółki Tax Care S.A. oraz TC Doradcy Finansowi Sp. z o.o. czy TC Finance Sp. z o.o.) oraz prokurenta spółki Tax Care S.A. a następnie Głównego Prawnika, a następnie Radcy Prawnego w spółce Idea Leasing S.A. Obecnie praktykę zawodową kontynuuje w ramach kancelarii RSP Raczyński Skalski & Partners Kancelaria Radców Prawnych Sp.p. z siedzibą w Warszawie. Świadczy usługi doradztwa prawnego w szczególności na rzecz podmiotów sektora finansowo-ubezpieczeniowego (pośredników kredytowych, banków, instytucji płatniczych oraz zakładów ubezpieczeń). Doradzał m.in. Grupie Aviva przy wejściu na rynek pośrednictwa kredytowego oraz w zakresie bieżącej obsługi prawnej. Biegła władza językiem angielskim.



Arkadiusz Skrobich,
Putz | Skrobich
Kancelaria
Prawna

Arkadiusz Skrobich kierował działem prawnym wrocławskiej filii EY.

W trakcie swojej kilkunastoletniej kariery zawodowej doradzał największym polskim przedsiębiorstwom, korporacjom zagranicznym oraz firmom z branży finansowej. Wielokrotnie przeprowadzał audyty prawne podmiotów gospodarczych pod kierunkiem ochrony danych osobowych. Jest compliance officerem w towarzystwie ubezpieczeniowym oraz specjalistą w ochronie danych osobowych.

Piotr Suski - Radca prawny, Counsel w Kancelarii Markiewicz & Sroczyński. Doktorant na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego. Specjalizuje się w prawie konkurencji, prawie konsumenckim, prawie energetycznym oraz ochronie własności intelektualnej. Posiada bogate doświadczenie w zakresie postępowań w sprawach antymonopolowych i regulacyjnych, sporów sądowych dotyczących odwołań od decyzji Prezesa UOKiK, zwalczania nieuczciwej konkurencji oraz ochrony własności intelektualnej, a także analizy i przygotowywania umów i wzorców umownych. Prelegent na licznych konferencjach i szkoleniach poświęconych m. in. prawu ochrony konkurencji i konsumentów, prawu energetycznemu i telekomunikacyjnemu. Absolwent studiów prawniczych na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego oraz Szkoły Prawa Amerykańskiego prowadzonej przez The Catholic University of America, Columbus School of Law we współpracy z Uniwersytetem Jagiellońskim.



Piotr Suski,
Markiewicz &
Sroczyński
Kancelaria
Radców
Prawnych

25 listopad 2015,
Golden Floor,
Warszawa

Nowe zasady reklamacji w branży finansowej - praktyka i pojawiające się problemy

ORGANIZATOR:

ProAbility specjalizuje się w organizacji praktycznych warsztatów merytorycznych o tematyce twardej oraz szkoleń z doskonalenia umiejętności miękkich. Przygotowujemy dla Państwa:

- spotkania otwarte, które są doskonałą możliwością skonfrontowania własnego działania z doświadczeniami innych praktyków i uznanych ekspertów
- spotkania zamknięte jako indywidualnie dopasowane programy szkoleniowe. Ta forma gwarantuje możliwość przedyskutowania wewnętrznych zagadnień firmy, które są specyficzne dla danej organizacji

ProAbility to zespół ludzi działających z pasją - dzięki wieloletniemu doświadczeniu w organizacji wydarzeń biznesowych, przygotowujemy praktyczne warsztaty spełniające oczekiwania Naszych Klientów.

KORZYŚCI Z UCZESTNICTWA:

W sierpniu br. Prezydent podpisał ustawę o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym. W praktyce oznaczać to będzie dodatkowe obowiązki instytucji finansowych w kontekście procedury reklamacyjnej względem klienta, z którym zawiera umowę. Ponadto nowa regulacja wprowadza nowy podmiot - Rzecznik finansowy, który będzie uprawniony do wytoczenia powództwa na rzecz i w imieniu klienta. Regulacja skierowana jest do banków, firm pożyczkowych, pośredników, SKOK-ów, ubezpieczycieli i funduszy inwestycyjnych. Te podmioty, które nie zdążą z udzieleniem odpowiedzi na reklamację przekraczając ustawowe terminy lub nie uzasadnią właściwie decyzji mogą ponieść w tego tytułu spore koszty. Ustawa nie jest doprecyzowana, co zapewne rodzić będzie duże problemy natury praktycznej. Pewne jest to, że zdecydowanie polepszy się sytuacja konsumentów...ale co z usługodawcą na rynku finansów?

Na te i wiele innych wątpliwości odpowiedzą zaproszeni przez Nas Eksperti na warsztacie 25 listopada 2015r. pt. Nowe zasady reklamacji w świecie finansów.

WIĘCEJ INFORMACJI:

Magda Janas
m.janas@proability.pl
22 7875912

MIEJSCE WARSZTATÓW:

Centrum Konferencyjne Golden Floor
Al. Jerozolimskie 123A, 02-037 Warszawa

Warsztaty kierujemy instytucji finansowych a w szczególności do:

- Pracowników działów prawnych oraz compliance
- Pracowników i kierownictwa działów: reklamacji, jakości oraz serwisu
- Osób pracujących w Biurze Obsługi Klienta oraz w Contact Center
- Rzeczników klienta i rzeczników konsumenta
- Osób odpowiedzialnych za komunikację z klientem

Jak również:

- Kancelarii prawnych
- Firm doradczych