

16-17 GRUDNIA 2020 ROKU
INTERAKTYWNY
WARSZTAT ONLINE

Zarządzanie reklamacjami w instytucjach finansowych

- wdrożenie nowych regulacji prawnych
od 1 stycznia 2021r.

PATRON MEDIALNY

CAPITAL  TV

SAREsystem
way to sell

ORGANIZATOR

mmc  polska

WSPÓŁPRACA

mm  design

INTERAKTYWNE WARSZTATY ONLINE

Dostarczymy do Twojego domu lub biura w czasie rzeczywistym wszystkie wystąpienia.

Otrzymasz certyfikat ukończenia warsztatu, a także wszystkie materiały przygotowane przez Prelegentów w formie elektronicznej. Nasz cel to zadowolenie wszystkich, którzy wezmą udział w warsztacie, a także utrzymanie standardów merytorycznych i organizacyjnych z zachowaniem zasad bezpieczeństwa.

GLÓWNE ZAGADNIENIA:

- Kompetencje organów administracji od 1 stycznia – nowelizacja ustawy o rozpatrywaniu reklamacji
- Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego – przejęcie kompetencji Rzecznika Finansowego przez UOKiK
- Możliwe kary finansowe za niewypełnianie obowiązków przez instytucje finansowe
- Przedsiębiorca na prawach konsumenta od 1 stycznia 2021 r.
- Rozpatrywanie sprawy przez UOKiK – niezbędne działania: udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów
- Najnowsze orzecznictwo SOKiK i Arbitra Bankowego w zakresie klauzul abuzywnych

PRELEGENCI:



Marta Dzieciuch
Associate oraz Członek
Praktyki Bankowości
i Finansów, Wolf Theiss



Leszek Kieliszewski
Adwokat, LEGALITY



Daniel Kozłowski
Adwokat, Counsel, Manager
Projektów Cloud Computing,
Kochański & Partners



Katarzyna Marczyńska
Radca prawny i Arbiter
Bankowy przy ZBP



Marta Szwarczyńska
Radca Prawny, Zespół
Instytucji i Usług Finansowych,
CMS



Łukasz Wroński
Radca Prawny, BWHS
Wojciechowski Springer
i Wspólnicy



Bartosz Wyżykowski
Radca Prawny, Associate,
Kancelaria DLK Legal

PROGRAM:

DZIEŃ I

9:15 Rejestracja Uczestników

9:30 Stosowanie procedur reklamacyjnych przez podmioty rynku finansowego

- ▶ *Zasady rozpatrywania reklamacji – odrębne procedury reklamacyjne dla osób fizycznych i prawnych*
- ▶ *Nieautoryzowane transakcje płatnicze*
- ▶ *Obowiązki sprawozdawcze i problematyka raportowania w procedurze reklamacyjnej*
- ▶ *Zasady wewnętrznego raportowania oraz oceny ryzyka*

Daniel Kozłowski, Adwokat, Counsel, Manager Projektów Cloud Computing, Kochański & Partners

11:00 Przerwa

11:15 Warunki umów oraz regulaminów w stosunku do praw konsumentów – ochrona przed reklamacjami

- ▶ *Nieuczciwe warunki w umowach konsumenckich*
- ▶ *Niezrozumiałe sformułowane zapisy umowne - konsekwencje prawne dla stron umowy*
- ▶ *Obligatoryjne i fakultatywne zapisy w umowach*
- ▶ *Zasady Dobrej Praktyki Bankowej – sposoby i forma informowania klientów*

Marta Dzieciuch, Associate oraz Członek Praktyki Bankowości i Finansów, Wolf Theiss

13:00 Przerwa na lunch

13:30 Kompetencje organów ochrony konsumenta w świetle obowiązującego prawa oraz nadchodzących zmian

- ▶ *Planowane wzmocnienie uprawnień Prezesa UOKiK – omówienie projektowanych zmian rozszerzających uprawnienia Prezesa UOKiK w sprawach konsumenckich oraz zakładających przejęcie przez Prezesa UOKiK kompetencji Rzecznika Finansowego*
- ▶ *Przeгляд aktualnych trendów orzeczniczych w zakresie nakładania kar pieniężnych oraz rekompensaty publicznej przez Prezesa UOKiK w postępowaniach konsumenckich*
- ▶ *Aspekty praktyczne związane z uprawnieniami Prezesa UOKiK do nakładania kar pieniężnych na menadżerów w postępowaniach konsumenckich*

Marta Szwarczyńska, Radca Prawny, Zespół Instytucji i Usług Finansowych, CMS

15:00 Zakończenie I dnia warsztatu

PROGRAM:**DZIEŃ II****9:00** Rejestracja Uczestników**9:15 Przedsiębiorca na prawach konsumenta od 1 stycznia 2021 r.**

- ▶ *Zawodowość vs. działalność gospodarcza*
- ▶ *Prawo do odstąpienia w umowach zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa*
- ▶ *Klauzule abuzywne w umowach finansowania: kredytu, pożyczki i leasingu, rejestr klauzul abuzywnych*
- ▶ *Skutki stwierdzenia abuzywności postanowień umownych, usuwanie klauzul abuzywnych*

Bartosz Wyżykowski, Radca Prawny, Associate, Kancelaria DLK Legal**10:45** Przerwa**11:00 Problematyka relacji instytucji finansowej z UOKiK-iem po zmianach prawnych**

- ▶ *Zasady kontroli i odpowiedzialność instytucji finansowych w postępowaniach przed UOKiK*
- ▶ *Rozpatrywanie sprawy przez UOKiK – możliwe etapy działania, niezbędne działania, uprawnienia i obowiązki przedsiębiorców*
- ▶ *Aktualne trendy orzecznicze dotyczące problematyki praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i klauzul abuzywnych*

Łukasz Wroński, Radca Prawny, BWHS Wojciechowski Springer i Wspólnicy**12:30** Przerwa na lunch**13:15 Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów przed Rzecznikiem Finansowym**

- ▶ *Istota i cele postępowania pozasądowego przed Rzecznikiem Finansowym,*
- ▶ *Uprawnienia Rzecznika Finansowego w ramach postępowania, (z uwzględnieniem zmian związanym z powołaniem Koordynatora)*
- ▶ *Przebieg postępowania*
- ▶ *Postępowanie pozasądowe jako element strategii dochodzenia roszczeń od instytucji finansowej*
- ▶ *Wpływ opinii Rzecznika Finansowego na sądowym etapie dochodzenia roszczeń*

Leszek Kieliszewski, Adwokat, LEGALITY**14:15 Arbitraż, mediacja i inne polubowne formy rozwiązania sporów na rynku finansowym**

- ▶ *Mediacja*
 - ▶ *Zasady, umowa o mediację, przebieg, koszty, czas trwania, korzyści*
- ▶ *Arbitraż na przykładzie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego*
 - ▶ *Rodzaje postępowań arbitrażowych, umowa o arbitraż*
- ▶ *Arbitraż na przykładzie Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich*
 - ▶ *Przebieg postępowania, korzyści*

Katarzyna Marczyńska, Radca prawny i Arbiter Bankowy przy ZBP**15:15 Zakończenie II dnia warsztatu**

Każdy uczestnik otrzyma
certyfikat poświadczający udział
w warsztacie

PRELEGENCI



MARTA DZIECIUCH

Associate oraz Członek Praktyki Bankowości i Finansów, Wolf Theiss

Associate oraz członek praktyki bankowości i finansów w Wolf Theiss w Warszawie, Marta Dzieciuch posiada ponad 5 lat doświadczenia zawodowego. Przed dołączeniem do Wolf Theiss, pracowała w departamencie prawnym banku krajowego. Doradzała w zakresie wymogów regulacyjnych, jak również brała udział w projektach wdrożeniowych nowych produktów i usług, takich jak kredyt wiązany oraz zawieranie umowy kredytu konsumenckiego na odległość. Posiada bogate doświadczenie w sporządzaniu i negocjowaniu umów outsourcingu, w tym również w strukturyzowaniu wewnętrznych procesów oraz uzyskiwaniu wymaganych zgód. Marta brała udział w kilku znaczących projektach finansowania nieruchomości, w tym także w międzynarodowej transakcji refinansowania dłużnego. Marta specjalizuje się w sprawach z zakresu produktów inwestycyjnych, kredytu konsumenckiego oraz ochrony konsumentów, jak również usługach płatniczych i branży FinTech. Marta była prelegentem na V Kongresie Regulacji Rynków Finansowych oraz kilku konferencjach krajowych. Dodatkowo, jest alumnem III edycji CEE Capital Market Leaders Forum, organizowanego przez Fundację im. Lesława Pagi oraz programu mentoringowego „Mentors4Starters”. Marta jest absolwentem Uniwersytetu Jagiellońskiego. Ukończyła również podyplomowe studia Prawa Konkurencji w Instytucie Nauk Prawnych PAN oraz kurs Prawa Brytyjskiego i Europejskiego, współorganizowany przez British Law Centre oraz Uniwersytet Wrocławski. Marta Dzieciuch jest radcą prawnym wpisanym na listę radców prawnych Okręgowej Izby Radców Prawnych w Warszawie. Władza językiem polskim, rosyjskim i angielskim.



LESZEK KIELISZEWSKI

Adwokat, LEGALITY

Adwokat i Partner Zarządzający w Kancelarii LEGALITY. Doświadczenie zawodowe zdobywał na rynku kapitałowym pracując jako inspektor nadzoru oraz audytor wewnętrzny w domach maklerskich i towarzystwach funduszy inwestycyjnych. Wielokrotnie reprezentował zarówno podmioty rynku finansowego jak również klientów indywidualnych w postępowaniach przed Rzecznikiem Finansowym. Specjalizuje się w sporach sądowych związanych z rynkiem finansowym.



DANIEL KOZŁOWSKI

Adwokat, Counsel, Manager Projektów Cloud Computing, Kochański & Partners

Posiada wieloletnie doświadczenie w obsłudze krajowych i zagranicznych podmiotów finansowych oraz ich klientów. Przed dołączeniem do Kochański & Partners pełnił funkcję General Counsel w funduszu venture capital inwestującym w podmioty z sektora nowych technologii, w tym z branży FinTech gdzie odpowiadał za prawne aspekty inwestycji. Od sierpnia br. jest odpowiedzialny, jako manager projektów cloudowych, za liczne wdrożenia usług chmurowych w instytucjach finansowych. Wcześniej przez wiele lat związany był z czołowymi polskimi i zagranicznymi kancelariami prawnymi z siedzibami w Waszyngtonie oraz Nowym Jorku, gdzie zajmował się obsługą prawną banków, ubezpieczycieli i ich klientów w zakresie przygotowania oraz negocjowania dokumentacji kredytowej, w tym w standardzie LMA oraz krajowymi i europejskimi kwestiami regulacyjnymi. Od czerwca 2019 r. pełni rolę głównego koordynatora prawnego z ramienia kancelarii w ramach grupy roboczej powołanej przez Związek Banków Polskich w pracach nad standardem wdrożenia usług chmurowych w bankach tzw. PolishCloud oraz cyklu szkoleń w ramach PolishCloud Academy. Prowadzi szereg projektów wdrożenia rozwiązań chmury obliczeniowej w podmiotach z sektora finansowego doradzając w szczególności w aspektach regulacyjnych. Jego doświadczenie obejmuje także pracę w działach rynków kapitałowych, M&A oraz nieruchomościowych.



KATARZYNA MARCZYŃSKA

Radca prawny i Arbiter Bankowy przy ZBP

PRELEGENCI



MARTA SZWARCZYŃSKA

Radca Prawny, Zespół Instytucji i Usług Finansowych, CMS

Marta Szwarczyńska jest radcą prawnym w Zespole Instytucji i Usług Finansowych w CMS. Specjalizuje się w kompleksowym doradztwie prawnym na rzecz podmiotów z sektora usług finansowych. Jej doświadczenie zawodowe obejmuje m.in. bieżącą obsługą prawną spółek z sektora usług finansowych, przygotowywanie i opiniowanie umów, przygotowanie regulacji wewnętrznych, udział w transakcjach na rynku usług finansowych, w tym doradztwo przy transgranicznych procesach restrukturyzacyjnych. Regularnie zajmuje się również zagadnieniami z zakresu prawa konsumenckiego, w tym sprawami o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone oraz sprawami związanymi ze stosowaniem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jest autorką wielu publikacji z zakresu prawa konsumenckiego.



ŁUKASZ WROŃSKI

Radca Prawny, BWHS Wojciechowski Springer i Wspólnicy

Radca prawny w kancelarii BWHS Wojciechowski Springer i Wspólnicy. Wcześniej pełnił funkcję szefa Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów UOKIK, gdzie we współpracy z delegaturami UOKIK, był odpowiedzialny za nadzór nad egzekwowaniem naruszeń z zakresu publicznoprawnej ochrony konsumentów we wszystkich sektorach rynku konsumenckiego przy wykorzystaniu pełnego spektrum uprawnień Prezesa UOKIK.

Specjalizuje się w zagadnieniach związanych z ochroną konsumentów oraz praktyką regulacyjną Prezesa UOKIK ze szczególnym uwzględnieniem nieuczciwych praktyk rynkowych w sektorze finansowym, telekomunikacyjnym i e-commerce. Dzięki wieloletniemu doświadczeniu w stosowaniu polskiego i europejskiego prawa konsumenckiego zdobytego podczas pracy

w UOKIK posiada unikalne umiejętności oceny praktyk przedsiębiorców na rynku B2C pod kątem respektowania zasad uczciwej konkurencji oraz reguł dotyczących ochrony konsumentów.

Reprezentował Prezesa UOKIK przed SOKIK i Sądem Apelacyjnym. Pod jego nadzorem Departament przygotowywał rekomendacje kierunków działania dla Prezesa UOKIK, monitorował rynek i inicjował określone działania, w szczególności takie jak: wystąpienia do przedsiębiorców, postępowania i decyzje, ostrzeżenia publiczne, istotne poglądy dla sprawy, wyjaśnienia dla przedsiębiorców. Odpowiadał również za współpracę z sądami, organami ścigania, związkami przedsiębiorców, instytucjami branżowymi oraz innymi organami administracji publicznej. W związku z zaangażowaniem Departamentu w liczne prace legislacyjne zarówno na poziomie krajowym, jak i europejskim, oraz analizę orzeczeń Trybunału Sprawiedliwości UE, uczestniczył w pracach grupy roboczej Rady UE dotyczących projektu dyrektywy o prawach konsumentów. Na szczeblu krajowym był zaangażowany w prace nad ustawą o prawach konsumenta, nowelizacjami ustawy - Prawo telekomunikacyjne oraz nowelizacją ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2015 r.



BARTOSZ WYŻKOWSKI

Radca Prawny, Associate, Kancelaria dLK Legal

Członek Okręgowej Izby Radców Prawnych w Warszawie. Ukończył Prawo na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Ukończył Szkołę Prawa Niemieckiego przy WPiA Uniwersytetu Warszawskiego. Współpracował z jedną z największych organizacji pracodawców w Polsce, angażując się w prace legislacyjne dotyczące prawa rynku finansowego na poziomie polskim oraz unijnym. W latach 2016-2018 pełnił funkcję zastępcy dyrektora Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego w Biurze Rzecznika Finansowego, gdzie koordynował pracami Zespołu Prawnego odpowiedzialnego m.in. za rozpatrywanie wniosków klientów w sprawach indywidualnych, przygotowywanie istotnych poglądów w sprawach cywilnych i rozpatrywanie wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego. W DLK Legal odpowiada za obsługę podmiotów z sektora finansowego i nowych technologii w zakresie wsparcia regulacyjnego, transakcyjnego i procesowego.

Koordynuje też postępowania licencyjne dotyczące dostawców usług płatniczych przed polskim i zagranicznymi organami nadzoru finansowego. Specjalizuje się w zakresie regulacji dotyczących rynku finansowego, usług płatniczych i prawa konsumenckiego, ze szczególnym uwzględnieniem regulacji dotyczących kredytu konsumenckiego i kredytu hipotecznego. Prelegent na konferencjach naukowych oraz branżowych poświęconych tym zagadnieniom, a także autor publikacji w tym zakresie.

ORGANIZATOR

MMC Polska jest niezależnym organizatorem spotkań biznesowych w Polsce. Spółka organizuje szkolenia, konferencje i kongresy dedykowane specjalistom, kadrze menadżerskiej oraz zarządom wiodących firm w Polsce. Szkolenia i konferencje prowadzone są przez znanych praktyków, ekspertów posiadających wieloletnie doświadczenie w swojej branży. Kongresy mają charakter międzynarodowy, skupiają pełną reprezentację rynku, zarówno firm, jak i administracji centralnej i regulatora. MMC Polska organizuje również szkolenia zamknięte w pełni dopasowane do potrzeb klientów. Efektem organizowanych wydarzeń jest podniesienie kwalifikacji pracowników, zdobycie wiedzy praktycznej oraz zwiększenie przewagi konkurencyjnej. Współpracujemy m.in. z: Orange, T-Mobile, Play, Polkomtel, PKN ORLEN S.A, PGNiG, Tauron Polska Energia, Hawe SA, Emitel, KPMG, PwC, E&Y, Deloitte, UKE, URE, KNF, PKO BP, PEKAO SA, PZU, NBP, Asseco Poland, Intel, Comarch. W skład Grupy MMC Polska wchodzi: MM Conferences S.A., MMC Events oraz MMC Design.

GRUPA DOCELOWA:

Do udziału w wydarzeniu serdecznie zapraszamy przedstawicieli instytucji finansowych. W szczególności dyrektorów, kierowników i specjalistów z działów

- compliance i prawnych
- reklamacji i obsługi klienta
- likwidacji szkód

KONTAKT W SPRAWACH MERYTORYCZNYCH:



PAULINA JAWORSKA

Senior Project Manager
Conferences Department

T: +48 535 300 442

e-mail: p.jaworska@mmcpolska.pl

KONTAKT W SPRAWIE UCZESTNICTWA:



ALICJA ZADROGA

Sales Director
Knowledge Brokers Department

T: +48 791 989 883

e-mail: a.zadroga@mmcpolska.pl