mmc polska

24-25 kwietnia 2017 r.
Hotel Sheraton, Warszawa

SKUTECZNE ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI W SEKTORZE FINANSOWYM

Biorąc udział w warsztacie otrzymują Państwo **12 PUNKTÓW** szkoleniowych do przedstawienia w: **KRAJOWEJ RADZIE RADCÓW PRAWNYCH**

GŁÓWNE ZAGADNIENIA

- Kwestie odpowiedzialności przedstawiciela instytucji finansowej w zakresie zapisów umownych przedstawionych klientowi pod rygorem Rozporządzenia PRIIPs
- Warsztat interaktywny: Przez reklamację do serca
- Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji i Rzeczniku Finansowym jako szansa na poprawę jakości obsługi klientów
- Problematyka korelacji instytucji finansowej z UOKiK-iem- informacje przekazywane Urzędowi, kontrola, odpowiedzialność
- Obowiązki sprawozdawcze i problematyka raportowania w procedurze reklamacyjnej
- Pozasądowe rozstrzyganie sporów z klientami – obowiązki, szanse, ryzyka

PRELEGENCI

Paweł Zagaj
Biuro Rzecznika Finansowego

Dariusz Gradzi
Kancelaria Adwokaci Kostański Gradzi Kuczara

Patrycja Hackiewicz
Customized Group

Joanna Jeżewska
Kancelaria Radcy Prawnego Centrum Prawa Konkurencji

Krzysztof Motylski
Departament Compliance Banku

Michał Tomasiak
Kancelaria Rachelski i Wspólnicy

Szymon Zych
Kancelaria Adwokaci Kostański Gradzi Kuczara

PATRONAT MEDIALNY

SARE way to sell

CAPITAL 24 TV

WSPÓŁPRACA

mmc design

ORGANIZATOR

mmc polska mm conferences

rezerwacja uczestnictwa: zgloszenia@mmcpolska.pl

www.mmcpolska.pl

24-25 kwietnia 2017 r.
Hotel Sheraton, Warszawa

mmc polska

SKUTECZNE ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI W SEKTORZE FINANSOWYM

Dzień pierwszy, 24 kwietnia 2017 r.

09:00 **Rejestracja i poranna kawa**

09:30 **Kwestie odpowiedzialności przedstawiciela instytucji finansowej w zakresie zapisów umownych przedstawionych klientowi pod rygorem Rozporządzenia PRIIPs**

- Misseling - sposoby przeciwdziałania oraz zakres odpowiedzialności pracowników sektora finansowego w przypadku jego funkcjonowania
- Informowanie klienta o wszelkich możliwych ryzykach związanych z użytkowaniem produktu
- Konsekwencje dla instytucji finansowych z tytułu niewywiązania się ze standardów dostatecznego poinformowania klienta zgodnie z Rozporządzeniem PRIIPs

Joanna Jeżewska, Radca Prawny, Kancelaria Radcy Prawnego Centrum Prawa Konkurencji

11:00 **Przerwa kawowa**

11:30 **Warsztat interaktywny: Przez reklamację do serca**

- Czy istnieją idealne związki?
- Partner AD 2017
- Terapia czy rozwód?
- Przepisy na pozytywne emocje

Patrycja Hackiewicz, Dyplomowany trener biznesu, Customized Group

13:00 **Przerwa na lunch**

14:00 **Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji i Rzeczniku Finansowym jako szansa na poprawę jakości obsługi klientów**

- ustawa „reklamacyjna" w praktyce – pierwsze doświadczenia Rzecznika Finansowego
- kluczowe problemy interpretacyjne zapisów ustawy „reklamacyjnej"
- postępowanie polubowne przy Rzeczniku Finansowym w praktyce – jak wykorzystać nowe możliwości zakończenia sporu z klientem

Paweł Zagaj, Zastępca Rzecznika Finansowego

15:30 **Zakończenie I dnia warsztatów**

Dzień drugi, 25 kwietnia 2017 r.

09:00 **Rejestracja i poranna kawa**

09:30 **Problematyka korelacji banku instytucji finansowej z UOKiK-iem - informacje przekazywane Urzędowi, kontrola, odpowiedzialność**

- Funkcjonowanie Instytucji Rzecznika Finansowego w procesie reklamacyjnym – case study
- Zasady współpracy na linii Rzecznik Finansowy – UOKiK i wpływ ich stanowisk na procedurę zarządzania reklamacjami
- Jak uniknąć interwencji Rzecznika Finansowego - problematyka rozpatrzenia roszczenia klienta a szacowanie kosztów obsługi kolejnych reklamacji

Michał Tomasiak, Radca Prawny, Kancelaria Rachelski i Wspólnicy

11:00 **Przerwa kawowa**

11:30 **Obowiązki sprawozdawcze i problematyka raportowania w procedurze reklamacyjnej**

- Obowiązki sprawozdawcze wynikające z funkcjonujących aktów prawnych w zakresie reklamacji – zasady wewnętrznego raportowania oraz oceny ryzyka w tym obszarze
- Raportowanie do zarządu danych o reklamacjach – liczby i przyczyny reklamacji, koszty i ryzyka
- Stanowisko KNF-u i Rzecznika Finansowego w obszarze raportowania reklamacji i wpływ ich działań na praktykę branżową

Dariusz Gradzi, Adwokat, Partner, Kancelaria Adwokaci Kostański Gradzi Kuczara

Szymon Zych, Aplikant adwokacki, Kancelaria Adwokaci Kostański Gradzi Kuczara

12:30 **Przerwa na lunch**

13:30 **Pozasądowe rozstrzyganie sporów z klientami – obowiązki, szanse, ryzyka**

- Ryzyka wynikające z eskalacji sporu z klientem do instytucji nadzorczych i reprezentujących klientów
- Pozasądowe rozstrzyganie sporów – sądy polubowne, Bankowy Arbitraż Konsumencki, Rzecznik Finansowy
- Jak powstrzymać eskalację i rozwiązać spór – propozycja trzech linii obrony
- A może by tak Rzecznik Klientów?

Krzysztof Motylski, Dyrektor Zarządzający w Departamencie Compliance Banku

15:00 **Zakończenie warsztatów; Wręczenie certyfikatów Uczestnikom**

mmc polska

24-25 kwietnia 2017 r.
Hotel Sheraton, Warszawa

SKUTECZNE ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI W SEKTORZE FINANSOWYM

DLACZEGO WARTO WZIĄĆ UDZIAŁ

Reklamacje to temat problematyczny zarówno dla klienta, jak i przedstawicieli banków instytucji finansowych. Instytucje finansowe Pracownicy tego sektora mają wiele wątpliwości odnośnie procesu reklamacyjnego pomimo ponadrocznego okresu wejścia w życie Ustawy. Dodatkowo została również nałożona na banki sektor finansowy duża liczba obowiązków związanych z powyższą procedurą m. in. konieczność informowania klientów o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji czy udzielenie na nią odpowiedzi w określonym terminie. Uczestnicy wydarzenia będą mieli szansę poznać praktyczne rozwiązania istotnych kwestii dotyczących reklamacji jak i obsługi klienta. Warsztat ma na celu przedstawienie obecnie obowiązujących, ale także późniejszych regulacji odnoszących się do obowiązków pracowników banku wobec klienta, mediacji w procesie reklamacyjnym oraz konsekwencje dla banku instytucji finansowych z tytułu niewywiązania się ze standardów dostatecznego poinformowania klienta zgodnie z Rozporządzeniem PRIIPS. Uczestnictwo w wydarzeniu pozwoli poznać nie tylko stan prawny, ale również praktyczne rozwiązania problemów związanych z rozpatrywaniem wniosków. Nasi Eksperci przedstawią Państwu metody usprawnienia procesów zarządzania reklamacjami oraz identyfikację ryzyka prawnego na etapie przygotowania na nią odpowiedzi.

GRUPA DOCELOWA:

Warsztat kierujemy do sektora finansowego. W szczególności serdecznie zapraszamy dyrektorów, kierowników i specjalistów z:
- Departamentów Obsługi Klienta
- Departamentów Sprzedaży
- Działów Compliance
- Działów Reklamacji

ORGANIZATOR:

MMC Polska jest niezależnym organizatorem spotkań biznesowych w Polsce. Spółka organizuje szkolenia, warsztaty oraz konferencje dedykowane specjalistom, kadrze menadżerskiej oraz zarządom wiodących firm w Polsce. Szkolenia i warsztaty prowadzone są przez znanych praktyków, ekspertów posiadających wieloletnie doświadczenie w swojej branży. Konferencje 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 Szkolenia, MC Events oraz MMC Design.

KONTAKT DO PRODUCENTA:

Izabela Witoń
Kierownik Projektu
T: +48 22 379 29 48
i.witon@mmcpolska.pl

ADRES WARSZTATU

Sheraton Warsaw Hotel
ul. Bolesława Prusa 2
00-493 Warszawa

24-25 kwietnia 2017 r.
Hotel Sheraton, Warszawa

mmc polska

SKUTECZNE ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI W SEKTORZE FINANSOWYM

PRELEGENCI:

Paweł Zagaj

Zastępca Rzecznika Finansowego

Od 2016 r. Zastępca Rzecznika Finansowego nadzorującego Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów. Wcześniej przez 7 lat pełnił funkcję Naczelnika Wydziału Strategii i Analiz oraz Wydziału Polityki Konsumenckiej w Departamencie Ochrony Interesów Konsumentów w UOKiK. W 2011 r. był Attaché ds. Konsumenckich w Stałym Przedstawicielstwie RP w Brukseli i jednocześnie przewodniczącym Grupy Roboczej ds. Informacji i Ochrony Konsumentów w Radzie UE. Radca Prawny, absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego.

Dariusz Gradzi

Adwokat, Partner, AKGK Kancelaria Adwokaci Kostański Gradzi Kuczara

Absolwent Uniwersytetu Jagiellońskiego i Szkoły Głównej Handlowej Warszawie. Stypendysta Fundacji im. Lesława A. Pagi. Współpracował z wiodącą kancelarią prawną, w której zajmował się prawem rynku kapitałowego i funduszy inwestycyjnych. Współpracował również z jednym z największych polskich TFI. Doradza na rzecz czołowej polskiej instytucji płatniczej. Posiada bogatą, wieloletnią praktykę w zagadnieniach prawa rynku kapitałowego, usług płatniczych, AML i funduszy inwestycyjnych. Prowadzi także postępowania sądowe, w tym karne i arbitrażowe w powyższej tematyce. Jest prelegentem na konferencjach i szkoleniach.

Patrycja Hackiewicz

Dyplomowany trener biznesu, Customized Group

Dyplomowany trener biznesu, konsultant i praktyk koncepcji Customer Experience Management (CEM). Manager z 15 letnim doświadczeniem w bankowości. Odpowiedzialna m.in. za projektowanie i zarządzanie procesem reklamacyjnym, wsparciem sprzedaży, modelowanie standardów obsługi Klienta we wszystkich punktach styku Klienta z firmą. Wdrożyła innowacyjne rozwiązania organizacyjne i procesowe w celu budowania doskonałych relacji z Klientami i niezwykłych doświadczeń. Była odpowiedzialna za zapewnienie najwyższej jakości usług poprzez wdrożenie modelu CEM i narzędzi wspierających, takich jak metoda badawcza Net Promoter Score. Autorka unikatowych, jednych z pierwszych na polskim rynku, interaktywnych warsztatów z zakresu CEM, w których wzięło już udział ponad 450 osób, pracowników instytucji finansowych jak i uczestników licznych konferencji i kongresów poświęconych lojalności i budowaniu długotrwałych relacji z Klientem. Pasjonatka pozytywnych emocji życia, muzyki, gotowania i podróży. Członek Customer Experience Professionals Association.

Joanna Jeżewska

Radca Prawny, Kancelaria Radcy Prawnego Centrum Prawa Konkurencji

Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie. Ukończyła British Centre for English and European Legal Studies przy Uniwersytecie Warszawskim przy współpracy z University of Cambridge oraz kurs komparatystyki prawniczej na Uniwersytecie im. Roberta Schumana w Strasburgu. Non-Govermental advisor w ramach podgrupy porozumień antykonkurencyjnych International Comeptiton Network. Członek OIRP w Warszawie, Stowarzyszenia Prawa Konkurencji oraz stały współpracownik Centrum Studiów Antymonopolowych i Regulacji. Specjalizuje się w prawie konkurencji, w tym w M&A, w unijnym prawie konkurencji oraz sprawach z zakresu nieuczciwej konkurencji. Zakres praktyki obejmuje w szczególności: kompleksowe doradztwo na rzecz przedsiębiorców, reprezentowanie Klientów w postępowaniach administracyjnych, w szczególności przed Prezesem UOKiK, jak i w postępowaniach sądowych, w tym przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Sądem Apelacyjnym czy Sądem Najwyższym, doradztwo prawne w procesach kontroli koncentracji. Joanna Jeżewska doradzała m.in. wiodącym firmom polskich z sektora mediów, ubezpieczeń, transportu kolejowego, energetyki, chemicznego, oraz przedsiębiorstwom komunalnym. Joanna Jeżewska jest również zaangażowana w sprawy zakresu kontroli koncentracji. Prowadzi szkolenia i warsztaty z zakresu prawa konkurencji i prawa konsumenckiego.

Krzysztof Motylski

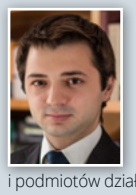
Dyrektor Zarządzający w Departamencie Compliance,

W ciągu 15 lat pracy w bankach komercyjnych związany głównie z obszarem zarządzania ryzykiem braku zgodności, w szczególności w zakresie ochrony konsumentów rynku usług finansowych i relacji banków z klientami. Kierował zespołami ekspertów odpowiedzialnych za współpracę banków z instytucjami reprezentującymi klientów oraz wsparcie biznesu w zakresie zgodności produktów, wzorców umownych i działań marketingowych banków z wymogami prawnymi i regulatorskimi. Pomysłodawca i pełniący funkcję Rzecznika Klientów w jednym z banków komercyjnych, trener i prelegent podczas szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych konferencji.

Michał Tomasiak

Radca Prawny, Kancelaria Rachelski i Wspólnicy

Absolwent Wydziału Prawa na Uniwersytecie Wrocławskim, aplikacji ogólnej w Krajowej Szkole Sądownictwa i Prokuratury oraz aplikacji radcowskiej przy Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Warszawie. Prawnik biznesowy od 2011 roku. Specjalizuje się w obsłudze korporacyjnej przedsiębiorców, w szczególności w zakresie prawa handlowego, cywilnego oraz zagadnień związanych z ochroną praw konsumentów. Posiada doświadczenie w obsłudze prawnej sądowych i pozasądowych spaw na linii konsument – instytucje finansowe. Współpracuje z Fundacją na Rzecz Uczciwej Bankowości: Fair. Autor szkoleń z zakresu ochrony prawa konkurencji i konsumentów (ze szczególnym uwzględnieniem obsługi procesu reklamacji w instytucjach finansowych i ubezpieczeniowych).



Szymon Zych

Aplikant adwokacki, AKGK Kancelaria Adwokaci Kostański Gradzi Kuczara

Absolwent Uniwersytetu Jagiellońskiego, studiował również na KU Leuven. Specjalizuje się w usługach płatniczych, prawie własności intelektualnej i prawie handlowym. Zajmuje się doradztwem prawnym na rzecz podmiotów gospodarczych, w tym instytucji płatniczych i podmiotów działających na rynku e-commerce. Prelegent na konferencjach i szkoleniach.