

**24 maja 2019 r.**

Golden Floor Tower

Rejestracja uczestnictwa: [zgloszenia@mmcpolska.pl](mailto:zgloszenia@mmcpolska.pl)  
[www.mmcpolska.pl](http://www.mmcpolska.pl)

# **REKLAMACJE NA RYNKU FINANSOWYM**

## **– ASPEKTY PRAWNE I PRAKTYCZNE**

**ORGANIZATOR**

mmc  polska

**PATRON MEDIALNY**

 SARE  
way to sell

**WSPÓLPRACA**

mm  design

## DLACZEGO WARTO WZIĄĆ UDZIAŁ W WYDARZENIU? >>

Reklamacje to temat problematyczny zarówno dla klienta, jak i przedstawicieli banków instytucji finansowych. Pracownicy tego sektora mają wiele wątpliwości odnośnie procesu reklamacyjnego. Dodatkowo została również nałożona na banki sektor finansowy duża liczba obowiązków 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, poznają proces reklamacji w praktyce oraz procedury z punktu widzenia Rzecznika Finansowego.

## GŁÓWNE ZAGADNIENIA >>

- Współpraca z KNF
- Nadużycia i manipulacja na GPW
- Funkcja rozliczeniowa KDPW
- Obowiązki depozytariusza vs obowiązki TFI
- Aktualna sytuacja regulacyjna
- Odpowiedzialność TFI

## << PRELEGENCI



### MICHAŁ MOSTOWIK

Senior Associate,  
dLK Legal



### BARTOSZ WYŻYKOWSKI

Associate w kancelarii  
dLK Legal



### PAWEŁ ZAGAJ

Zastępca Rzecznika  
Finansowego,  
Biuro Rzecznika  
Finansowego



### FILIP RYBOŁOWIK

Partner kancelarii Rybołowik  
Knap i Partnerzy

# ▶▶ PROGRAM

**9:30 - 10:00 Rejestracja i poranna kawa**

**10:00 - 11:30 Obowiązek stosowania procedur reklamacyjnych przez podmioty rynku finansowego**

- Zasady rozpatrywania reklamacji osób fizycznych
- Obligatoryjne elementy odpowiedzi na reklamację
- Postępowanie przed Rzecznikiem Finansowym w indywidualnej sprawie klienta po negatywnym rozpatrzeniu reklamacji
- Sankcje za naruszenie obowiązków dotyczących procedur reklamacyjnych

*Michał Mostowik, Senior Associate w kancelarii dLK Legal*

*Bartosz Wyżykowski, Radca Prawny, Associate w kancelarii dLK Legal*

**11:30 - 11:45 Networking, przerwa kawowa**

**11:45 - 13:15 Szczególne zasady rozpatrywania reklamacji przez dostawców usług płatniczych**

- Odrębne procedury reklamacyjne dla osób fizycznych i prawnych
- Reklamacje dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych
- „Reklamacje” dotyczące wykonania przelewu na mylnie wskazane konto
- Procedura chargeback

*Michał Mostowik, Senior Associate w kancelarii dLK Legal*

*Bartosz Wyżykowski, Radca Prawny, Associate w kancelarii dLK Legal*

**13:15 - 14:15 Przerwa na lunch**

**14:15 - 15:45 Proces rozpatrywania reklamacji w praktyce**

- Organizacja i zarządzanie procesem reklamacyjnym
- Polubowne rozwiązywanie sporów
- Obsługa klientów trudnych
- Zwrotne wykorzystanie informacji wynikających z reklamacji

*Filip Rybołowik, partner kancelarii Rybołowik Knap i Partnerzy*

**15:45 - 16:45 Procedury reklamacyjne z perspektywy Rzecznika Finansowego**

- Statystyki dotyczące postępowań reklamacyjnych – liczba reklamacji, przedmiot roszczeń
- Ocena funkcjonowania postępowań reklamacyjnych
- Postawa podmiotów rynku finansowego w postępowaniach przez Rzecznikiem
- Najważniejsze wyzwania

*Paweł Zagaj, Zastępca Rzecznika Finansowego, Biuro Rzecznika Finansowego*

**16:45 Zakończenie konferencji oraz wręczenie certyfikatów Uczestnikom**

## PRELEGENCI



### MICHAŁ MOSTOWIK

*Senior Associate, dLK Legal*

Michał Mostowik jest absolwentem i doktorantem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie. Ukończył program „Certificate in American Law” na UC Berkeley (Boalt Law School) oraz Szkołę Prawa Niemieckiego organizowaną przez Uniwersytet Jagielloński we współpracy z uniwersytetami w Heidelbergu i Moguncji. Posiada wieloletnie doświadczenie w zakresie prawa bankowego i usług finansowych, ochrony danych osobowych, prawa nowych technologii oraz e-commerce. Brał udział przy transakcjach M&A na rynku finansowym i wdrożeniach kluczowych regulacji fintech (RODO i PSD2). Uczestniczył w procesie legislacyjnym (m.in. w zakresie wdrożenia RODO do prawa polskiego), a także w pracach Zespołu roboczego ds. rozwoju innowacji finansowych (FinTech) w Polsce przy KNF oraz strumienia „Blockchain i kryptowaluty” przy Ministerstwie Cyfryzacji w ramach programu „Od papierowej do cyfrowej Polski”. Prelegent na szkoleniach (m.in. dla organów nadzoru i kilkudziesięciu banków), konferencjach naukowych i wydarzeniach branżowych oraz autor artykułów popularnych i naukowych.



### BARTOSZ WYŻYKOWSKI

*Associate w Kancelarii Prawnej 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.



### PAWEŁ ZAGAJ

*Zastępca Rzecznika Finansowego, Biuro Rzecznika Finansowego*

Radca Prawny, absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Od 2016 r. Zastępca Rzecznika Finansowego odpowiedzialny za pion pozasądowego rozwiązywania sporów przy Rzeczniku Finansowym. Przez 7 lat pełnił funkcję Naczelnika Wydziału Strategii i Analiz oraz Wydziału Polityki Konsumenckiej w Departamencie Ochrony Interesów Konsumentów w UOKiK. W 2011 r. pełnił funkcję Attaché ds. Konsumenckich w Stałym Przedstawicielstwie RP w Brukseli, jednocześnie był przewodniczącym Grupy Roboczej ds. Informacji i Ochrony Konsumentów w Radzie UE. Od początku swojej kariery zawodowej związany z ochroną konsumentów m.in. prowadził postępowania administracyjne dotyczące naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, uczestniczył w pracach nad rządowymi programami z zakresu ochrony konsumentów, jak również był zaangażowany w prace legislacyjne na poziomie polskim oraz unijnym.

## PRELEGENCI



### FILIP RYBOŁOWIK

*Partner kancelarii Rybołowik Knap i Partnerzy*

Mecenas Filip Rybołowik, partner kancelarii Rybołowik Knap i Partnerzy kierujący praktyką prawa bankowego i finansowego. Absolwent Uniwersytetu Warszawskiego oraz University of Cambridge, członek Okręgowej Izby Radców Prawnych w Warszawie. Specjalizuje się w finansowaniu strukturyzowanym, restrukturyzacji finansowej spółek i prawie upadłościowym. Doradza głównie przy finansowaniach nabycia przedsiębiorstw oraz finansowaniach projektów nieruchomościowych.

Posiada kilkuletnie doświadczenie w doradztwie prawnym zarówno przy transakcjach międzynarodowych jak i projektach lokalnych, zarówno po stronie instytucji finansujących jak i kredytobiorców. Z powodzeniem wdraża innowacyjne rozwiązania prawno-podatkowe w projektach restrukturyzacji przedsiębiorstw.

Uczestniczył w licznych postępowaniach przed KNF, KDPW oraz GPW dotyczących m.in. postępowań licencyjnych oraz nabycia znacznych pakietów akcji. Doradzał emitentom giełdowym przy realizacji obowiązków informacyjnych a także inwestorom w procesach tworzenia banków w Polsce.

Prywatnie entuzjasta sektora FinTech oraz wszelkich nowinek na rynku usług z wykorzystaniem AI.

## ADRES WYDARZENIA



Golden Floor Tower  
Chłodna 51  
00-867 Warszawa

## ORGANIZATOR



MMC Polska jest niezależnym organizatorem spotkań biznesowych w Polsce. Spółka organizuje szkolenia, konferencje i kongresy dedykowane specjalistom, kadry 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.

### KONTAKT W SPRAWACH MERYTORYCZNYCH

**PAULINA JAWORSKA**  
Project Manager  
Conferences Department




 T: +48 22 379 29 42

 e-mail: [p.jaworska@mmcpolska.pl](mailto:p.jaworska@mmcpolska.pl)

### KONTAKT W KWESTII UCZESTNICTWA

**MAGDALENA RATAJCZYK**  
Business Advisor  
Business Advisory  
Department



 +48 22 379 29 16 / F: +48 22 379 29 01

 [m.ratajczyk@mmcpolska.pl](mailto:m.ratajczyk@mmcpolska.pl)

# REKLAMACJE NA RYNKU FINANSOWYM – ASPEKTY PRAWNE I PRAKTYCZNE

**ZGŁOŚ SIĘ JUŻ DZIŚ!** Wypełniony formularz wyślij na zgłoszenia@mmcpolska lub zarejestruj się online na stronie [www.mmcpolska.pl](http://www.mmcpolska.pl). Formularz jest przeznaczony dla jednej osoby. W przypadku rezerwacji dla większej liczby osób, prosimy o powielenie blankietu.

## WYPEŁNIJ DRUKOWANYMI LITERAMI

Imię	
Nazwisko	
Stanowisko	
Departament	
Firma	
Ulica	
Kod pocztowy	Miasto
Telefon	Fax
E-mail	

**TAK**, chcę wziąć udział w konferencji „Reklamacje na rynku finansowym – aspekty prawne i praktyczne”, termin: **24 maja 2019 r.**  
Cena 1 595 zł + 23% VAT w przypadku pisemnego zgłoszenia do 26.04.2019 r.  
Cena 1 895 zł + 23% VAT w przypadku pisemnego zgłoszenia po 26.04.2019 r.

**TAK**, proszę o wystawienie faktury VAT

**TAK**, proszę o umieszczenie danych uczestnika na fakturze

**TAK**, wyrażam zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych. Poniżej adres email właściwy do otrzymywania faktur elektronicznych:  e-mail:

## REGULAMIN

- Koszt uczestnictwa jednej osoby w szkoleniu wynosi: **1 595 zł + 23% VAT** do 26.04.2019 r.  
**1 895 zł + 23% VAT** po 26.04.2019 r.
- Cena obejmuje prelekcje, materiały dotyczące konferencji, przerwy kawowe oraz lunch.
- Po otrzymaniu zgłoszenia, prześlemy Państwu potwierdzenie udziału i fakturę pro-forma.
- Prosimy o dokonanie wpłaty w terminie 14 dni od wysłania zgłoszenia, ale nie później niż przed rozpoczęciem konferencji.
- Wpłaty należy dokonać na konto widniejące na fakturze.
- Rezygnację z udziału należy przysłać listem poleconym na adres organizatora.
- W przypadku rezygnacji do 26.04.2019 r. obciążymy Państwa opłatą administracyjną w wysokości 400 zł + 23% VAT.
- W przypadku rezygnacji po 26.04.2019 r. pobierane jest 100% opłaty za udział.
- Nieodwołanie zgłoszenia i niewzięcie udziału w konferencji powoduje obciążenie pełnymi kosztami udziału.
- Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału.
- Zamiast zgłoszonej osoby w konferencji może wziąć udział inny pracownik firmy pod warunkiem przesłania danych osoby zastępczej drogą mailową lub pocztową w terminie do 7 dni przed rozpoczęciem konferencji.
- Udział w Konferencji obejmuje:
  - utrwalanie wizerunku Uczestników w postaci fotografii analogowych lub cyfrowych, streamingu w Internecie, wideogramów lub utworów audiowizualnych podczas Wydarzenia;
  - przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 roku (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 1000) o ochronie danych osobowych oraz Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych (RODO), w tym w szczególności poprzez noszenie przez Uczestników w widocznym miejscu identyfikatorów obejmujących następujące dane osobowe: imię, nazwisko, firma.
- Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w programie, lokalizacji wydarzenia i prowadzących.
- Niniejsze warunki uczestnictwa stanowią integralną część Regulaminu wydarzenia, zamieszczonego na stronie internetowej sklepu [www.mmcpolska.pl](http://www.mmcpolska.pl).

### SKĄD DOWIEDZIAŁEŚ SIĘ O NASZEJ KONFERENCJI?

- kontakt telefoniczny z naszym konsultantem .....
- newsletter .....
- portale internetowe (jakie?) .....
- blogi tematyczne (jakie?) .....
- prasa (jaka?) .....
- inne (jakie?) .....

### DANE DO FAKTURY:

W przypadku konieczności wystawienia faktury VAT proszę podpisać niniejsze oświadczenie:  
Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 12.05.1993 (DzU 39 poz. 176)

Pełna nazwa firmy	
Ulica	
Kod pocztowy	Miasto

oświadczam, że jest płatnikiem podatku od towarów i usług VAT

i posiada numer NIP

### DANE DO WYSYŁKI FAKTURY (jeżeli są inne niż dane do faktury):

Pełna nazwa firmy	
Oddział / dział firmy / z dopiskiem	
Imię i nazwisko	
Ulica	
Kod pocztowy	Miasto

Upoważniamy firmę MM Conferences S.A. do wystawienia faktury VAT bez podpisu odbiorcy. Oświadczam, że należna kwota zostanie przelana na konto MM Conferences S.A.: Bank Polska Kasa Opieki S.A. 94 1240 1037 1111 0010 2616 6259 w terminie wskazanym na fakturze. Równocześnie oświadczamy, że zapoznaliśmy się z warunkami uczestnictwa oraz zobowiązujemy się do zapłaty całości kwot wynikających z niniejszej umowy.

Usługi świadczone dla pracowników samorządu, które spełniają 2 warunki:  
1. Usługi mające charakter kształcenia zawodowego dla uczestnika  
2. Finansowane co najmniej w 70% ze środków publicznych są zwolnione z VAT (podstawa Art. 43. Ust.1 punkt 29).  
W przypadku spełnienia powyższych warunków proszę załączyć oświadczenie potwierdzające spełnienie powyższych warunków.

data i podpis

pieczęć firmy

Administratorem danych osobowych jest MM Conferences SPÓŁKA AKCYJNA z siedzibą w Warszawie, przy ul. Długiej 44/50, 00-241 Warszawa, numer KRS 0000300045, NIP 9522040486, REGON 141312256 („Administrator”). Pana/Pani dane będą przetwarzane wyłącznie w następujących celach:

- realizacji uczestnictwa w wydarzeniu (na podstawie zawartej Umowy art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - wysyłki informacji marketingowych (na podstawie wyrażonej przez Pana/Panią zgody – art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
  - promocji Administratora poprzez upublicznianie wizerunku Uczestnika (na podstawie wyrażonej przez Pana/Panią zgody – art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
- Pana/Pani dane będą albo do momentu gdy będzie to niezbędne do wykonania umowy lub przez okres czasu odpowiadający okresowi przedawnienia roszczeń jakie może podnosić Administrator i jakie mogą być podnoszone wobec niego (w przypadku celu nr 1) albo do momentu odwołania przez Pana/Panią zgody (w przypadku celu nr 2 oraz nr 3). Pana/Pani dane będą powierzone podmiotom trzecim na podstawie stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych w celu przechowywania danych osobowych na serwerze, skrzynce pocztowej oraz korzystania z usług wsparcia IT. W związku z przetwarzaniem danych osobowych ma Pan/Pani prawo do dostępu do swoich danych, usunięcia danych osobowych, przeniesienia danych, ograniczenia przetwarzania, odwołania zgody, informacji jakie dane Administrator przetwarza, złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Przedmiotowe uprawnienia można zrealizować poprzez kontakt z Administratorem na adres e-mail: [odo@mmcpolska.pl](mailto:odo@mmcpolska.pl). Pana/Pani dane będą wykorzystywane poza UE oraz nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani profilowania. Administrator potrzebuje Pana/Pani Danych Osobowych aby zrealizować wskazane cele przetwarzania, podanie danych osobowych jest dobrowolne jednak w przeciwnym wypadku osiągnięcie wskazanych celów nie będzie mogło być zrealizowane.

Potwierdzam, że zapoznałem się z treścią Regulaminu i akceptuję jego postanowienia.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w postaci wizerunku w formie zdjęć oraz nagrań video z organizowanego przez Administratora wydarzenia w celu zamieszczenia na stronie [www.profilach](http://www.profilach) Administratora w mediach społecznościowych/materiałach marketingowych. Wyrażenie zgody jest dobrowolne.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE w celu wysyłki informacji marketingowych dotyczących produktów lub usług Administratora i jego partnerów (aktualną listę partnerów znajdziesz na stronie internetowej [www.mmcpolska.pl](http://www.mmcpolska.pl)). Wyrażenie zgody jest dobrowolne.

Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną zgodnie z Ustawą o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204) przez Administratora. Wyrażenie zgody jest dobrowolne.

Wyrażam zgodę na używanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego, zgodnie z art. 172 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2014 r. poz. 243 ze zm.) przez Administratora. Wyrażenie zgody jest dobrowolne.

data i podpis