



**GOLDEN FLOOR  
TOWER**

**WARSZAWA  
24 MAJA 2018**

# DOSKONALENIE PROCEDUR REKLAMACYJNYCH W BANKACH

**7**  
Punktów  
dla Radców  
Prawnych

---

**4**  
Punktów dla  
Adwokatów

PATRONAT MEDIALNY



CAPITAL 24 TV

WSPÓŁPRACA



ORGANIZATOR



## DLACZEGO WARTO WZIĄĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU

W nowoczesnym systemie prawnym bardzo dużą wagę przypisuje się ochronie praw klientów instytucji finansowych. Zmienne środowisko prawne wpływa na konieczność przystosowania się również banków do zarządzania reklamacjami i skargami swoich klientów. Stopień formalizacji tych procesów, zarówno na etapie wewnętrznym, jak i w późniejszych postępowaniach przed Rzecznikiem Finansowym lub sądem, wymaga stałego monitorowania praktyki stosowania prawa. W szczególności warto zwrócić uwagę na najczęstsze błędy stosowane w tych postępowaniach, wyjaśnić wątpliwości interpretacyjne dotyczące przepisów oraz wskazać strategię postępowania w sporach z klientami, które pozwolą na optymalizację procesów. Ponadto, warto zwrócić uwagę na wpływ reklamacji składanych przez klientów na system zarządzania ryzykiem w banku. Uczestnictwo w wydarzeniu pozwoli poznać nie tylko stan prawny, ale też interpretacje i praktyczne rozwiązania problemów. Agenda została przygotowana z myślą o pracownikach banków zatrudnionych w działach prawnych, compliance, obsługi klienta oraz reklamacji.

## PRELEGENCI



**Anna Grygo**  
Radca Prawny,  
Kancelaria Sadkowski  
i Wspólnicy



**Joanna Kaczyńska**  
Niezależny Ekspert



**Mariusz Kowolik**  
Radca Prawny, Partner,  
Kancelaria Sadkowski  
i Wspólnicy



**Marcin Jaworski**  
Biuro Rzecznika  
Finansowego



**Konrad Młynkiewicz**  
Radca Prawny,  
Dyrektor Działu  
Prawa Administracyjnego,  
Kancelaria Sadkowski  
i Wspólnicy



**Rafał Wojciechowski**  
Adwokat,  
Dyrektor Działu Prawa  
Rynku Kapitałowego,  
Kancelaria Sadkowski  
i Wspólnicy



**Piotr Żelek**  
Aplikant Radcowski,  
Kancelaria Sadkowski  
i Wspólnicy

## W trakcie szkolenia zostaną omówione następujące przykłady praktyczne:

- Reklamacja klienta związana z cofnięciem zgody na przetwarzanie danych osobowych i złożeniem mu oferty (również w perspektywie RODO);
- Reklamacja klienta związana z podjęciem przez bank działań związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy;
- Reklamacja klienta (konsumenta oraz przedsiębiorcy) związana z atakiem hakerskim w elektronicznym systemie bankowym;
- Reklamacja klienta, w której w zw. z nieprawidłowością w działaniu banku, zaś klient wykazuje wysoką szkodę i żąda jej naprawienia;
- Sposób postępowania w przypadku reklamacji masowych – praktyka działania i minimalizacji ryzyk banku;
- Reklamacja klienta połączona z zamiarem „szkodzenia reputacyjnego” bankowi lub podjęciem działań wspólnie z mediami;
- Reklamacja klienta złożona w długim czasie po zdarzeniu, w związku z którym brak jest możliwości przywrócenia stanu poprzedniego – sposób postępowania w przypadku konieczności uwzględnienia skargi;
- Postępowanie przed Rzecznikiem Finansowym lub sądem związane z błędnymi pouczeniami lub wadami formalnymi odpowiedzi na reklamację;
- Postępowanie przed Rzecznikiem Finansowym lub sądem związane z przekroczeniem terminu odpowiedzi na reklamację;
- Pieniactwo sądowe – mitygacja ryzyka operacyjnego.
- Poreklamacyjne postępowania interwencyjne i polubowne w praktyce Rzecznika Finansowego.
- Skutki przekroczenia terminu odpowiedzi na reklamację w świetle orzecznictwa sądów.



*Każdy uczestnik otrzyma certyfikat  
poświadczający udział*

# PROGRAM

8:30 **Rejestracja uczestników i poranna kawa**

9.00 **Rozpatrywanie reklamacji przez podmioty rynku finansowego z perspektywy Rzecznika Finansowego**

- Reklamacja i co dalej? – w jaki sposób Rzecznik Finansowy wspiera klientów
- Jakość odpowiedzi na reklamacje w świetle doświadczeń Rzecznika
- Skutki przekroczenia terminu odpowiedzi na reklamację klienta

*Marcin Jaworski, Biuro Rzecznika Finansowego*

10:30 **Networking, przerwa kawowa**

11.00 **Ustawa o rzeczniku i Prawo bankowe – podstawy prawne, interpretacja i praktyki banków**

- Tryb postępowania reklamacyjnego według Ustawy o rzeczniku, wątpliwości interpretacyjne dot. Ustawy o rzeczniku – sposoby liczenia terminów, reklamacje, domniemanie, postępowanie w praktyce, odpowiedzi na zapytania Rzecznika, moc prawna stanowiska Rzecznika w postępowaniu cywilnym
- Prawidłowa odpowiedź na skargę klienta – problemy praktyczne, statystyki i raportowanie skarg klientów, sankcje
- Arbitraż bankowy, Rzecznik klienta w banku – kompetencje i praktyki
- Przegląd opinii ZBP

*Anna Grygo, Radca Prawny, Kancelaria Sadkowski i Wspólnicy*

*Konrad Młynkiewicz, Radca prawny, Dyrektor Działu Prawa Administracyjnego, Kancelaria Sadkowski i Wspólnicy*

12:30 **Przerwa na lunch**

13.15 **Case study – praktyka spraw sądowych oraz odpowiedzialność banków za naruszenie praw konsumentów**

- Charakterystyka spraw sądowych, w których stroną są instytucje finansowe – pozycja formalna i materialna banku oraz konsumenta, strategie obrony, problematyka powództwa przeciwko klientowi banku
- Konsument i przedsiębiorca jako przeciwnicy procesowi banku – charakterystyka sposobów prowadzenia sporu
- Sąd polubowny przy KNF

*Mariusz Kowolik, Radca Prawny, Partner, Kancelaria Sadkowski i Wspólnicy*

*Rafał Wojciechowski, Adwokat, Dyrektor Działu Prawa Rynku Kapitałowego, Kancelaria Sadkowski i Wspólnicy*

15:00 **Skargi klientów i spory z nimi, a compliance – rekomendacje KNF, wpływ na system zarządzania ryzykiem**

- Struktura organizacyjna banku zapewniająca właściwe zarządzanie ryzykami zw. ze skargami klientów
- Wpływ skarg klientów na podstawowe zasady zarządzania ryzykiem i adekwatność kapitałową, w tym w szczególności sposoby pomiaru ryzyka compliance oraz ryzyka operacyjnego
- Skargi klientów, a inspekcje KNF i BION – ujawnienia, opisy skarg, wykazanie prawidłowości rozpatrzenia skarg oraz zabezpieczenie interesów banku w przyszłości

*Joanna Kaczyńska, Niezależny Ekspert*

*Rafał Wojciechowski, Adwokat, Dyrektor Działu Prawa Rynku Kapitałowego, Kancelaria Sadkowski i Wspólnicy*

16.30 **Zakończenie szkolenia i wręczenie certyfikatów uczestnikom**

## PRELEGENCI



### ANNA GRYGO

*Radca Prawny, Kancelaria Sadkowski i Wspólnicy*

Od 2000 roku, od początku kariery zawodowej, związana jest z instytucjami finansowymi i rynkami kapitałowymi. Współpracowała m.in. z renomowaną kancelarią prawną, w której doradzała w zakresie interpretacji prawa bankowego, przepisów dotyczących funduszy inwestycyjnych, papierów wartościowych, działalności maklerskiej. Sporządzała stanowiska prawne dotyczące wejścia podmiotów na polski rynek, prowadzenia działalności regulowanej w Polsce i oferowania produktów finansowych w Polsce, jak również odnośnie do zagadnień prawa korporacyjnego i transakcji M&A, współtworząc niezbędną dokumentację prawną. Zajmowała się zagadnieniami ochrony informacji, także ochrony informacji poufnych i obowiązków raportowych spółek notowanych na GPW. Od 2012 roku była radcą prawnym, a następnie dyrektorem departamentu prawnego w banku będącym także depozytariuszem funduszy inwestycyjnych. W banku odpowiadała za doradztwo prawne w kwestiach korporacyjnych,

w tym obsłudze organów i komitetów, jak również kwestiach regulacyjnych, m.in. outsourcingu, kontaktach z Komisją Nadzoru Finansowego. Doradzała prawnie przy projektach strategicznych realizowanych w banku. Udzielała porad prawnych z zakresu ochrony informacji wrażliwych, a w szczególności w zakresie informacji poufnych i realizacji obowiązków informacyjnych spółek publicznych, a także przeprowadzała szkolenia z tych zagadnień. W Kancelarii Sadkowski i Wspólnicy zajmuje się doradztwem prawnym dla firm i przedsiębiorstw. Specjalizuje się w prawie bankowym, kwestiach regulatorskich i zgodności z prawem oraz prawie rynku finansowego i kapitałowego.

**Specjalizacje:**

procesy sądowe na rynku kapitałowym  
wprowadzanie zagranicznych instytucji finansowych na polski rynek  
financial regulations  
fintech  
banking



### JOANNA KACZYŃSKA

*Niezależny Ekspert*

Od początku swojej kariery zawodowej związana jest z branżą bankową, pracując dla międzynarodowych instytucji finansowych (Bank Austria, HVB, UCI, GE). Od roku 2002 w Banku BPH S.A kierowała różnymi obszarami i jednostkami Pionu Zarządzania Ryzykiem, m.in. odpowiadała za proces kredytowy, polityki, modele, wycenę i raportowanie portfela kredytowego. Joanna była członkiem statutowych Komitetów Banku: Kredytowego, Zarządzania Ryzykiem Przedsiębiorstwa, Zarządzania Modelami, Ryzyka Operacyjnego oraz Rozwoju Produktów i Oprogramowania. Brała aktywny udział w przygotowaniu i przeprowadzeniu unikalnego na polskim rynku procesu podziału banku (2007 i 2017) oraz kilku fuzji bankowych. Nadzorowała z ramienia Pionu Zarządzania Ryzykiem wdrażanie w Banku BPH produktów faktoringowych. Joanna z pasją wspiera rozwój innych – stworzyła „Akademię Ryzyka” i „Akademię Ryzyka dla Menadżerów”. Jest zaangażowana w promowanie różnorodności, działając w Vital

Voices Chapter Poland, stworzyła też autorski program „Liderk@RISK”. Joanna ukończyła Szkołę Główną Handlową na wydziale Finanse i Bankowość oraz studia podyplomowe Finanse i Opodatkowanie Przedsiębiorstw. W 2017r. uczestniczyła w programie mentoringowym „Women in Tech – Disruption & Transformation” organizowanym przez Vital Voices Chapter Poland wraz z Ambasadą Izraela, w ramach którego odwiedziła ośrodki naukowe i akceleratory fintechów w Izraelu.



### MARIUSZ KOWOLIK

*Radca Prawny, Partner, Kancelaria Sadkowski i Wspólnicy*

Mariusz Kowolik nadzoruje prace Działu Prawa Cywilnego i Postępowania Sądowego, Działu Prawa Upadłościowego, Restrukturyzacyjnego i Postępowania Egzekucyjnego oraz Działu Prawa Zamówień Publicznych. Posiada bogate doświadczenie w prowadzeniu największych sporów sądowych dla kluczowych klientów Kancelarii, przed sądami powszechnymi, Sądem Najwyższym oraz sądami arbitrażowymi. W ramach praktyki procesowej od wielu lat doradza instytucjom finansowym przy analizie ryzyk procesowych związanych z działalnością tych instytucji i zarządzaniu tymi ryzykami, a także reprezentuje klientów w sporach sądowych związanych z funkcjonowaniem na rynku finansowym. Specjalizuje również się w obsłudze prawnej transakcji fuzji i przejęć, procesów restrukturyzacyjnych, procesów negocjacyjnych. Ma wieloletnie doświadczenie w procesach

due diligence oraz różnego rodzaju transakcjach M&A. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego. Absolwent Szkoły Prawa Amerykańskiego organizowanej przy współpracy z The Catholic University of America, Columbus School of Law. Ukończona aplikacja sądowa (egzamin sędziowski).



### MARCIN JAWORSKI

*Biuro Rzecznika Finansowego*

Z branżą finansową związany od 1998 r. Od 2016 jest ekspertem ds. komunikacji i edukacji w Biurze Rzecznika Finansowego. W latach 2011-2016 pełnił funkcję rzecznika prasowego Grupy Warta. Wcześniej przez rok pracował w Warcie jako analityk w departamencie e-Marketingu. Przez wiele lat był dziennikarzem specjalizującym się w ubezpieczeniach. W latach 2005-2010 pracował jako dziennikarz w „Dzienniku Gazecie Prawnej”. Wcześniej redaktor naczelny „Dziennika Ubezpieczeniowego” i „Miesięcznika Ubezpieczeniowego”, dziennikarz i zastępca redaktora naczelnego w „Gazecie Ubezpieczeniowej” i dziennikarz w „Gazecie Finansowej”. Absolwent Instytutu Stosunków Międzynarodowych na Uniwersytecie Warszawskim.

## PRELEGENCI



### KONRAD MŁYNKIEWICZ

*Radca prawny, Dyrektor Działu Prawa Administracyjnego, Kancelaria Sadkowski i Wspólnicy*

Specjalista z zakresu prawa i postępowania administracyjnego oraz sądownoadministracyjnego. Posiada bogate doświadczenie w zakresie procesów inwestycyjnych w tym o charakterze deweloperskim oraz liniowym. Prowadził liczne sprawy z obszaru prawa administracyjnego oraz obsługę prawną jednostek samorządu terytorialnego.

Doświadczenie zawodowe zdobywał pracując przez wiele lat w Naczelnym Sądzie Administracyjnym, gdzie brał udział w wydaniu ponad 780 orzeczeń, między innymi z zakresu prawa budowlanego, planowania i zagospodarowania przestrzennego, opłat adiacenckich oraz tzw. rent planistycznych, szeroko rozumianego Prawa Ochrony Środowiska w tym spraw dotyczących środowiskowych uwarunkowań zgody na realizację przedsięwzięcia, wyłączenia oraz z komunalizacji mienia jak również dotyczących koncesji oraz sprzedaży napojów alkoholowych.

Współpracował z wydawnictwem Lexis Nexis w zakresie merytorycznej redakcji tekstów prawnych dotyczących między innymi postępowania administracyjnego, w tym komentarzy do ustawy Kodeks postępowania administracyjnego.

Wieloletnie doświadczenie w zakresie postępowań przed sądami administracyjnymi wykorzystuje reprezentując Klientów Kancelarii w toczących się postępowaniach przed wojewódzkimi sądami administracyjnymi oraz przed Naczelnym Sądem Administracyjnym.

Jako specjalista z zakresu udostępniania informacji publicznych świadczy usługi na rzecz spółek Skarbu Państwa oraz spółek jednostek samorządu terytorialnego w zakresie rozpoznawania wniosków o udostępnienie informacji publicznych oraz reprezentując te podmioty w postępowaniach sądownoadministracyjnych.

Posiadaną wiedzę z zakresu postępowania administracyjnego z powodzeniem wykorzystuje między innymi w sprawach obrony interesów naruszonych działaniem organów administracji publicznej jak również w toku postępowań dotyczących inwestycji budowlanych w tym wymagających uzyskania decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach zgody na realizację przedsięwzięcia. Zapewnia profesjonalną obsługę prawną organów administracji publicznej oraz jednostek samorządu terytorialnego zarówno w poszczególnych sprawach wynikających z działalności tych jednostek jak również poprzez stałą obsługę prawną.

We współpracy ze Specjalistami pozostałych Działów Prawnych Kancelarii realizuje kompleksową obsługę prawną Firm i Instytucji zapewniając najwyższy poziom świadczonych usług.



### RAFAŁ WOJCIECHOWSKI

*Adwokat, Dyrektor Działu Prawa Rynku Kapitałowego, Kancelaria Sadkowski i Wspólnicy*

Posiada szczegółową wiedzę w dziedzinie compliance, budowy struktur inwestycyjnych oraz obsługi korporacyjnej i biznesowej instytucji finansowych oraz spółek publicznych, udokumentowaną trzyletnim doświadczeniem na stanowisku Dyrektora Departamentu Prawnego towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz domu maklerskiego.

Zdołał poznać nie tylko od strony teoretycznej, ale i praktycznej obsługę prawną instytucji finansowych oraz innych podmiotów, będących uczestnikami rynku kapitałowego. Uczestniczył w wielu projektach związanych z publiczną emisją instrumentów finansowych, tworzeniem i zarządzaniem funduszami inwestycyjnymi oraz reprezentował swoich klientów przed KDPW, GPW S.A. i KNF, a także koordynował restrukturyzację finansowania szeregu podmiotów. W ramach tych obowiązków dogłębnie poznał specyfikę rynku kapitałowego, począwszy od wykonywania obowiązków raportowych, po stworzenie szeregu

specjalistycznych opinii prawnych z zakresu systemu zarządzania ryzykiem. Jest również specjalistą od compliance instytucji finansowych. Koordynował ze świetnym skutkiem postępowania przed KNF dot. m.in. rozszerzonej oceny BION oraz kontroli nadzorczej, a także wspierał pracę Inspektorów Nadzoru. Ponadto, był prokurentem instytucji, dla których świadczył usługi oraz członkiem Rad Nadzorczych spółek publicznych.

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego, specjalista z zakresu prawa rynku kapitałowego, w szczególności funduszy inwestycyjnych i struktur prawno-finansowych..



### PIOTR ŻELEK

*Aplikant radcowski, Kancelaria Sadkowski i Wspólnicy*

Specjalizuje się w zagadnieniach regulacyjnych związanych z wdrażaniem i stosowaniem regulacji unijnych w działalności podmiotów rynku kapitałowego (m.in. AML V, CRD IV/CRR, Dyrektywa Prospektowa, MAR, MiFID II/MIFIR, PRIIP, UCITS V, ZAFI), a także w postępowaniach przed Komisją Nadzoru Finansowego. Zajmuje się obsługą prawną oraz doradztwem prawnym m. in. na rzecz domów maklerskich, spółek publicznych, towarzystw funduszy inwestycyjnych oraz zagranicznych firm inwestycyjnych. Posiada doświadczenie związane z praktycznym stosowaniem przepisów dotyczących domów maklerskich, spółek publicznych oraz towarzystw funduszy inwestycyjnych, m.in. w obszarze regulacji wewnętrznych, compliance, outsourcingu, umów z usługodawcami, a także w stosowaniu regulacji KDPW oraz GPW. Brał udział w prowadzonych przez kancelarię postępowaniach przed Komisją Nadzoru Finansowego. Współuczestniczył również w prowadzonych u klientów kancelarii

przebiegach prawnych, w tym analizach luk, w celu dostosowania działalności oraz regulacji tych podmiotów do obowiązujących albo wdrażanych przepisów prawa. Doświadczenie w zakresie prawa rynku kapitałowego zdobywał jako prawnik wewnętrzny w towarzystwie funduszy inwestycyjnych, gdzie prowadził kompleksową obsługę prawną towarzystwa oraz zarządzanych przez nie funduszy. Oprócz tego doświadczenie zdobywał w uznanych krajowych i międzynarodowych kancelariach prawnych specjalizujących się w kompleksowej obsłudze prawnej klientów korporacyjnych, w tym podmiotów rynku kapitałowego, a także w Prokuraturii Generalnej Skarbu Państwa (ob. Prokuratura Generalna Rzeczypospolitej Polskiej) zajmującej się ochroną praw i interesów Skarbu Państwa.

**Specjalizacje:**

prawo funduszy inwestycyjnych polskich i zagranicznych  
reprezentowanie instytucji finansowych w postępowaniach administracyjnych  
wprowadzanie zagranicznych instytucji finansowych na polski rynek  
financial regulations  
publiczny obrót instrumentami finansowymi  
OTC, forex.

## 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.

## GRUPA DOCELOWA

Szkolenie dedykujemy w szczególności bankom. Serdecznie zapraszamy dyrektorów, kierowników i specjalistów z:

- Departamentów Prawnych
- Departamentów Obsługi Klienta
- Departamentów Sprzedaży
- Działów Compliance
- Działów Reklamacji

## KONTAKT DO PRODUCENTA



**Katarzyna Sudol**

Project Manager  
Workshops Department  
T: 22 379 29 37  
E-mail: k.sudol@mmcpolska.pl

## KONTAKT W KWESTII UCZESTNICTWA:



**Katarzyna Borkowska-Robak**

Junior Project Advisor  
Business Advisory Department  
T: +48 22 379 29 10  
F: +48 22 379 29 01  
e-mail: k.borkowska-robak@mmcpolska.pl

## ADRES WYDARZENIA

**Golden Floor Tower**

ul. Chłodna 51  
00-854 Warszawa