



Reklamacje na rynku finansowym

11 lutego 2021 / Online

1395 zł netto do 11 lutego



Serdecznie zapraszamy na konferencję „Reklamacje na rynku finansowym”, która odbędzie się 11 lutego 2021 r., w formule online.

Ochrona praw konsumenta w sektorze finansowym poddawana jest coraz precyzyjniejszym regulacjom prawnym. Konferencja ma na celu przedstawienie obecnie obowiązujących oraz planowanych regulacji dotyczących składania skarg, klauzul niedozwolonych oraz sposobów dostosowania się do nowego prawa przez instytucje finansowe. Zamysłem spotkania jest podzielenie się doświadczeniami w zakresie radzenia sobie z ilością reklamacji w branży finansowej oraz pokazanie szeregu możliwości zarządzania.

Zaproszeni eksperci podzielą się swoimi doświadczeniami oraz praktyką. Porozmawiamy m.in. o tym czy można **odstąpić od umowy finansowej zawartej na odległość**? Z jakich **uprawnień konsumenckich korzystają przedsiębiorcy-konsumenci**? Powiemy o prawnych aspektach **wadliwej odpowiedzi na reklamację**, o ustawowych wymogach co do treści reklamacji, **skutkach braku odpowiedzi w terminie** bądź **przekazania błędnej informacji**. Porozmawiamy również o **nowoczesnych rozwiązaniach w obsłudze klientów**, powiemy jakie są **skuteczne sposoby na „zadowolenie” Klienta** oraz **jak budować odpowiednie doświadczenie klienta** w oparciu o reklamacje.

Udział w konferencji pozwoli poznać stan prawny oraz praktyczne rozwiązania problemów związanych z rozpatrywaniem wniosków.

Jeśli chcesz dowiedzieć się jak tworzyć standardy obsługi reklamacji i skutecznie stosować ich egzekwowanie - ta konferencja będzie doskonałą wskazówką.

Do udziału zapraszamy przede wszystkim pracowników departamentów:

- Zarządzania Reklamacjami
- Utrzymania Klienta
- Obsługi Klienta
- Jakości
- oraz wszystkie osoby zainteresowane i zajmujące się na co dzień tematyką reklamacji na rynku usług finansowych.

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77





PROGRAM

Czwartek, 11 lutego

08:55

Rozpoczęcie konferencji

09:00

Zidentyfikowane przez UOKiK nieprawidłowości na rynku finansowym

 Artur Zwaliński, Zastępca dyrektora, Departament Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

09:40

Przedsiębiorcy-konsumenci: twardy orzech do zgryzienia dla branży finansowej

 Przemysław Rybicki, Radca prawny, Affre i Wspólnicy

 Jakub Sadurski, Aplikant adwokacki, Affre i Wspólnicy

- Kiedy mamy do czynienia z „przedsiębiorcą-konsumentem”
- Czym polega „zawodowy charakter umowy”
- Z jakich uprawnień konsumenckich korzystają przedsiębiorcy-konsumenci ?
- Czy można odstąpić od umowy finansowej zawartej na odległość?
- Klauzule abuzywne w relacjach z przedsiębiorcą-konsumentem
- Najczęściej występujące klauzule w branży finansowej
- Problem kursów walutowych stosowanych przez instytucje finansowe
- Czy UOKiK wesprze przedsiębiorców-konsumentów?

10:20

Prawne aspekty wadliwej odpowiedzi na reklamację

 Paweł Stykowski, Radca prawny specjalizujący się w prawie usług finansowych, w szczególności prawie ubezpieczeniowym i instrumentów finansowych, DWF

- Ustawowe wymogi co do treści reklamacji
- Skutki braku odpowiedzi w terminie
- Skutki przekazania błędnej informacji
- Raportowanie reklamacji

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



11:10

Przerwa

11:30

Skuteczne sposoby na „zadowolenie” Klienta. Nowoczesne rozwiązania w obsłudze klientów

 Adam Bilek, Expert - Customer Experience, Centrum Eksperckie Doświadczeń Klientów, ING Bank Śląski S.A.

- Podróż klienta – jak ją analizujemy i usprawniamy
- FCR – czas rozpatrzenia reklamacji kluczem do sukcesu
- Selfservice – zwiększamy swoją dostępność i automatyzujemy procesy
- Oczami klienta – jak oceniają nas klienci i jak my oceniamy siebie

12:20

Odpowiadanie na reklamacje – jak opakować te emocje?

 Małgorzata Kamińska, Dyrektor Departamentu Transformacji i Rozwoju Doświadczeń Klienta, Rzecznik Klienta, BNP Paribas Bank Polska S.A.

- Reklamacja Klienta jest prezentem... nasza odpowiedź jest wypadkową emocji po jego otwarciu
- Język prosty czyli jaki? Komunikacja bez wielkich słów
- Personalizacja – każdy gest ma znaczenie

13:10

Przerwa

13:40

Polubowne postępowania jako jeden ze sposobów zarządzania sporem z klientem

 Wojciech Brewczyński, Kierownik Wydziału Skarg w Departamencie Strategii Likwidacji Szkód, TUiR/TUnŻ WARTA S.A.

 Piotr Nowak, Radca Prokuratorii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej, Mediator Sądu Polubownego przy KNF, Mediator Sądu Polubownego przy PGRP

 Paweł Zagaj, Prawnik, Radca prawny, Z-ca Rzecznika Finansowego, nadzorujący Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów w Biurze Rzecznika Finansowego

14:20

Reklamacja - "To nic osobistego Sonny. To tylko biznes"

 Maciej Buś, Ekspert, Manager w obszarze obsługi klienta, Customer Fixe

Reklamacje są przewidzianym elementem transakcji. Na szczęście nie każdej. Prawdopodobnie nie każdemu klientowi, ile emocje które są z nim związane. Emocje i klienta i pracownika firmy odpowiadają za to system powiązań, zależności oraz ustaleń, które decydują o tym co wydarzy się po kontakcie z klientem. Zastanówmy się zatem o co w tym wszystkim chodzi:

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



- Na czym polega Twój biznes ? - ale tak naprawdę, jaką rolę odgrywa w nim klient?
- Czy klient zawsze ma rację ? ... i co z tego, że zazwyczaj nie.
- Czy kochasz swoich klientów ? ... i czy to dobra wymówka ?
- Czy warto zaufać klientowi ? kiedy i czy to się opłaca?
- i w końcu - czy obsługa reklamacji to obsługa klienta?

15:00

WARSZTATY Jak rozmawiać z Trudnym Klientem ? - kontekst negocjacyjny

 *Tomasz Marcinkowski, Trener – Praktyk*

- Skrypty rozmów a kreatywność Konsultanta
- Techniki negocjacyjne w sytuacjach konfrontujących z Klientem
- Wnioski ze zwycięstw / wniosków z przegranych - zarządzanie najlepszymi praktykami
- Zwiększanie wartości Klienta w czasie niepewności rynkowej

16:00

Zakończenie konferencji





PRELEGENCI



Adam Bilek

Expert - Customer Experience, Centrum Eksperckie Doświadczeń Klientów ING Bank Śląski S.A.

Z wykształcenia jestem politologiem o specjalizacji dziennikarstwo i komunikacja społeczna. W ING Banku Śląskim odpowiadam za proces reklamacji. Swoją karierę w banku zacząłem w 2012 roku. Przez ten czas zdobyłem doświadczenie w projektowaniu procesów i budowaniu relacji z klientem.



Wojciech Brewczyński

Kierownik Wydziału Skarg w Departamencie Strategii Likwidacji Szkód TUIR/TUnŻ WARTA S.A.

Od lutego 2015 r. kierownik Wydziału Skarg w Departamencie Strategii Likwidacji Szkód, odpowiedzialny za zarządzanie reklamacjami, w tym również za przygotowanie Grupy Warta do regulacji prawnych dotyczących reklamacji oraz mediacji. Od 2016 roku Przewodniczący grupy roboczej odpowiedzialnej za reklamacje przy Komisji Likwidacji Szkód w PIU. Wcześniej w latach 2012-2014 Koordynator w Departamencie Contact Center. W latach 2009-2012, kierownik Wydziału ds. Informacji i Analiz w Departamencie Odszkodowań (HDI). Wcześniej doświadczenie zawodowe zbierał w roli rzeczoznawcy samochodowego oraz likwidatora szkód komunikacyjnych. Absolwent Politechniki Radomskiej (Technika i Rzeczoznawstwo Samochodowe) oraz Politechniki Krakowskiej (Rekonstrukcja wypadku drogowego).



Maciej Buś

Ekspert, Manager w obszarze obsługi klienta Customer Fixe

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77





Małgorzata Kamińska

Dyrektor Departamentu Transformacji i Rozwoju Doświadczeń Klienta, Rzecznik Klienta BNP Paribas Bank Polska S.A.

W BNP Paribas od trzech lat, wcześniej w branży telco. Pasjonatka Customer Experience i wszelkich aktywności związanych z budowaniem doskonałości dla Klienta. W Banku BNP Paribas odpowiada za transformację organizacji w sposób zgodny z głosem Klienta, budowanie kultury proklienckiej oraz zarządzanie procesem rozpatrywania reklamacji. Pełni też funkcję Rzecznika Klienta. Zaczynała od projektów optymalizujących i doskonalących procesy oraz zarządzanie kanałami kontaktu z Klientem. Od wielu lat buduje i wdraża strategię jakościowe i retencyjne. Certyfikowany Project Manager, Absolwentka Executive MBA i Akademii Psychologii Przywództwa. Liderka w programie Kobiety Zmieniające BNP Paribas. Prywatnie mama Anastazji, zapalony nurek i fanka crossfitu.



Tomasz Marcinkowski

Trener – Praktyk

Ponad 15 – letnie doświadczenie w obszarach marketingu, sprzedaży i zakupach B2B oraz zarządzaniu operacyjnym. W połowie lat 90 rozwijał sprzedaż do tworzących się wówczas struktur zagranicznych sieci handlowych. Pod koniec lat 90 był odpowiedzialny m.in. za standardy i szkolenia pracowników obsługi klienta w nowo otwieranych restauracjach Pizza Hut. Podczas stażu w USA, poznawał zasady efektywnego wprowadzania na nowe rynki conceptów franchisingowych. Doświadczenia te spożytkował koordynując projekt otwarcia, a następnie zarządzając kompleksem restauracyjno – rozrywkowym z poziomem zatrudnienia ponad 80 osób (HMS Host International – grupa Marriott). Pracując dla jednej z największych na świecie firm branży biuroserwisowej negocjował wysokowartościowe kontrakty zarówno z dostawcami krajowymi jak i zagranicznymi (LYRECO Polska S.A.). Konstruował strategię produktową oraz promocyjną. Po otrzymaniu nominacji do “Najlepszej akcji promocyjnej roku 2005” (w skali ogólnopolskiej – wśród 33 oddziałów) współpracował projektowo przy tworzeniu założeń marketingowo – sprzedażowych z poziomu centrali firmy we Francji. Od roku 2007 przechodził stopniowo w obszar szkoleń i wsparcia negocjacji sprzedażowych. Biorąc osobiście udział w negocjacjach z największymi klientami tworzył programy szkoleniowe, które prowadził dla wysoko wyspecjalizowanych managerów sprzedaży. Przechodząc do branży IT (RICOH Polska Sp. z o.o.) był odpowiedzialny między innymi za efektywność Telesales oraz wprowadzanie nowych produktów / usług na rynek Polski. Analizując zachowania konsumenckie i możliwości zwiększania sprzedaży przedsiębiorstw sektora SMB zaangażował się w branżę zakupów grupowych gdzie zarządzał regionalnymi strukturami sprzedaży największej na świecie firmy o takim modelu działania (GROUPON Polska Sp. z o.o.). Z wykształcenia jest ekonomistą – socjologiem. Ukończył studia na Uniwersytecie Łódzkim oraz Studium w Canadian International Management Institute.

22 333 97 77





Piotr Nowak

Radca Prokuratury Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej, Mediator Sądu Polubownego przy KNF, Mediator Sądu Polubownego przy PGRP

Radca Prokuratury Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej, doświadczony mediator, trener mediacji, Sekretarz Generalny Sądu Polubownego przy PGRP. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Był odpowiedzialny za utworzenie i organizację Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz Sądu Polubownego przy Prokuraturze Generalnej RP. Stały mediator Sądu Okręgowego w Warszawie oraz Sądu Polubownego przy PGRP. Posiada kilkunastoletnie doświadczenie mediacyjne. Prowadzi szkolenia przygotowujące do roli mediatora oraz wykłady dla aplikantów radcowskich. W latach 2006-2016 naczelnik Wydziału Praktyk Rynkowych w KNF oraz Sekretarz Sądu Polubownego przy KNF. W obszarze rynku finansowego specjalizuje się w mediacjach z zakresu rynku ubezpieczeniowego i bankowego.



Przemysław Rybicki

Radca prawny Affre i Wspólnicy

Specjalizuje się w prawie konkurencji oraz prawie konsumenckim. Doradza przedsiębiorcom w prowadzeniu spraw z zakresu polskiego i europejskiego prawa ochrony konkurencji i konsumentów, w tym spraw dotyczących: • kontroli koncentracji przedsiębiorców, • porozumień ograniczających konkurencję, • nadużyć pozycji dominującej, • naruszeń zbiorowych interesów konsumentów, oraz • stosowania klauzul abuzywnych. Uczestniczy w projektach związanych z oceną i wprowadzaniem polityki dystrybucyjnej oraz oceną zgodności regulaminów i umów z prawem konsumenckim. Posiada 9 letnie doświadczenie w prawie ochrony konkurencji i konsumentów zapoczątkowane pracą w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Reprezentuje klientów zarówno w postępowaniach przed organami administracji (np. Prezesem UOKiK), jak i sądami. W 2016 r. został laureatem ogólnopolskiego konkursu organizowanego przez Dziennik Gazetę Prawną i Wolters Kluwer „Rising Stars – Prawnicy, liderzy jutra”. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Warszawskim oraz Centrum Prawa Angielskiego i Europejskiego organizowanego przez Uniwersytet Warszawski we współpracy z Uniwersytetem w Cambridge. Studiował także na wydziale prawa Cardiff University w Walii. Członek Okręgowej Izby Radców Prawnych w Warszawie. Zrealizował m.in. następujące projekty: • przygotowywał zgłoszenia koncentracji przedsiębiorców m.in. z branży chemicznej, energetycznej, górniczej, medycznej czy telekomunikacyjnej, • reprezentował przedsiębiorców w postępowaniach przed Prezesem UOKiK, jak i w postępowaniach odwoławczych od decyzji organu antymonopolowego, • reprezentował klientów w ramach kontroli z przeszukaniem prowadzonych w siedzibach przedsiębiorców, • nadzorował funkcjonowanie systemu dystrybucji selektywnej dla producenta samochodów, • weryfikował systemy dystrybucji dla dominantów z różnych branż, • oceniał i korygował kampanie reklamowe, regulaminy i inne wzorce umów kierowane do konsumentów, • przygotowywał raporty due-diligence oraz umowy zbycia udziałów/akcji (SPA) dla przedsiębiorców m.in. z branży budowlanej, medycznej czy telekomunikacyjnej.



Jakub Sadurski

Aplikant adwokacki Affre i Wspólnicy

Jakub specjalizuje się w polskim i unijnym prawie ochrony konkurencji, a także w prawie konsumenckim. Jego zainteresowania zawodowe koncentrują się w szczególności na zagadnieniach dotyczących porozumień wertykalnych. Posiada doświadczenie w zakresie obsługi przedsiębiorstw i sporów korporacyjnych. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Warszawskim. Ukończył także Szkołę Prawa Niemieckiego przy Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Laureat konkursu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na najlepszą pracę magisterską dotyczącą ochrony konkurencji. Aplikant adwokacki Izby Adwokackiej w Warszawie.



Paweł Stykowski

Radca prawny specjalizujący się w prawie usług finansowych, w szczególności prawie ubezpieczeniowym i instrumentów finansowych DWF

Paweł Stykowski jest radcą prawnym specjalizującym się w prawie usług finansowych, w szczególności prawie ubezpieczeniowym i instrumentów finansowych. Zajmuje się również prawem ochrony konsumentów i kwestiami compliance. Posiada 14-letnie doświadczenie w doradztwie prawnym dla branży finansowej. Przed dołączeniem do DWF był szefem zespołu usług finansowych i compliance w uznanej międzynarodowej kancelarii. Wcześniej pełnił funkcję dyrektora departamentu prawnego i compliance officera w zakładzie ubezpieczeń. W swojej karierze doradzał instytucjom finansowym zarówno z ramienia kancelarii, jak również jako prawnik wewnętrzny. Paweł pracuje dla wiodących spółek z sektora finansowego. Zajmuje się wdrażaniem nowych przepisów prawa i rekomendacji KNF, doradza przy wyborze modeli dystrybucji ubezpieczeń i ich wdrożeniu. Przygotowuje i weryfikuje projekty ogólnych i szczególnych warunków ubezpieczenia, umów ubezpieczenia oraz dokumentów z nimi związanych. Reprezentuje przedsiębiorców w postępowaniach przed KNF, UOKiK, GIIF, Rzecznikiem Finansowym oraz sądami. W ostatnim czasie koordynował badanie prawne dwóch TFI na zlecenie potencjalnego nabywcy.

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77





Paweł Zagaj

Prawnik, Radca prawny, Z-ca Rzecznika Finansowego, nadzorujący Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów w Biurze 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.



Artur Zwaliński

Zastępca dyrektora, Departament Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77





KONTAKT



MIEJSCE

Opiekun merytoryczny



Aldona Mlonek
Project Manager

 48223339830

 a.mlonek@pb.pl

Współpraca



Mateusz Stempak
Marketing Manager

 48223339912

 m.stempak@pb.pl

Szczegółowa lokalizacja wkrótce

Online

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(1704)

Formularz rejestracji: Reklamacje na rynku finansowym

Cena

Reklamacje na rynku finansowym

11 lutego 2021, Online

1395 zł netto od 2021-02-11 do 2021-02-11

Kod promocyjny

Osoba zgłaszająca

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon

Dane do faktury

☐ firma

☐ osoba fizyczna

Państwo

NIP

Nazwa/Imię i nazwisko

Miejscowość

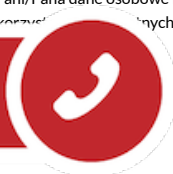
Ulica i numer

Kod pocztowy

- ☐ Akceptuję regulamin
- ☐ Wyrażam zgodę na otrzymywanie od Bonnier Business (Polska) informacji handlowych drogą elektroniczną dotyczących: produktów i usług tej spółki
- ☐ Wyrażam zgodę na inicjowanie przez Bonnier Business (Polska) połączeń telefonicznych w celu marketingu bezpośredniego: produktów i usług tej spółki
- ☐ Oświadczam, że posiadam stosowne upoważnienie do zgłoszenia wszystkich wskazanych przeze mnie uczestników konferencji. Jednocześnie oświadczam, że podane dane są prawdziwe.
- ☐ Chcę otrzymywać newsletter Konferencje "PB"

Administratorem Pani/a danych osobowych będzie Bonnier Business (Polska) Sp. z o. o. (dalej: my). Adres: ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa. Administratorem Pani/a danych osobowych będzie Bonnier Business (Polska) Sp. z o. o. (dalej: my). Adres: ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa. Nasz telefon kontaktowy to: +48 22 333 99 99. Nasz adres e-mail to: rodo@bonnier.pl. W naszej spółce mamy powołanego Inspektora Ochrony Danych, adres korespondencyjny: ul. Ludwika Narbutta 22 lok. 23, 02-541 Warszawa, e-mail: iod@bonnier.pl. Będziemy przetwarzać Pani/a dane osobowe 1) na potrzeby realizacji i wzięcia udziału w Konferencji, 2) by dokonywać rozliczeń z niej wynikających, 3) prowadzić nasze działania marketingowe i kampanie reklamowe naszych produktów lub usług. Podstawą prawną przetwarzania będzie: 1) umowa, którą zawrzemy z Panią/em, 2) art. 106e ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług, 3) zgody marketingowe, które ewentualnie Pani/Pan zaznaczy, oraz 4) nasz „prawnie uzasadniony interes”, który mamy w tym by przedstawiać Pani/u, jako naszemu klientowi, inne nasze oferty. Jeśli to będzie konieczne byśmy mogli wykonywać nasze usługi, Pani/a dane osobowe będą mogły być przekazywane następującym grupom osób: 1) naszym pracownikom lub współpracownikom na podstawie odrębnego upoważnienia, 2) podmiotom, którym zlecimy wykonywanie czynności przetwarzania danych, 3) innym odbiorcom np. kurierom, spółkom z naszej grupy kapitałowej, urzędowi skarbowemu. Pani/a dane osobowe będą przetwarzane przez czas trwania umowy, chyba że na podstawie obowiązujących przepisów konieczne to będzie po zakończeniu umowy. Ma Pani/Pan prawo do: 1) żądania dostępu do treści danych osobowych, 2) ich sprostowania, 3) usunięcia, 4) ograniczenia przetwarzania, 5) przenoszenia danych, 6) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz 7) cofnięcia zgody (w przypadku jej wcześniejszego wyrażenia) w dowolnym momencie, a także 8) wniesienia skargi do organu nadzorczego („Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych”). Podanie danych osobowych warunkuje zawarcie z nami umowy. Jest dobrowolne, ale ich niepodanie wykluczy możliwość jej zawarcia. Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji będzie się odbywało przy użyciu algorytmów i innych, statystycznych procedur. Celem takiego przetwarzania będzie wyłącznie optymalizacja kierowanej do Pani/Pana oferty naszej

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



Pieczętka i podpis



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(1704)

Formularz rejestracji: Reklamacje na rynku finansowym

Podaj e-maile i telefony osób, które będą uczestniczyć w konferencji. Zgłoszone przez Ciebie osoby otrzymają od nas e-mail z prośbą o potwierdzenie swoich danych, akceptację regulaminu oraz wyrażenie stosownych zgód. Potwierdzenie danych przez te osoby oraz akceptacja regulaminu są niezbędne do wzięcia udziału w konferencji.

Podane dane kontaktowe będą nam służyć także do przekazania informacji o ewentualnych zmianach czy przesłania materiałów szkoleniowych z wydarzenia.

1. Dane uczestnika

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon

2. Dane uczestnika

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(1704)

Reklamacje na rynku finansowym

Regulamin uczestnictwa w konferencjach, warsztatach, szkoleniach płatnych organizowanych przez Bonnier Business Polska Sp. z o.o.

1. Organizatorem warsztatów/konferencji/szkoleń płatnych („**Wydarzenia**”) jest Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Kijowska 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000024847, NIP: 113-01-55-210, wysokość kapitału zakładowego: 2 000 000,00 PLN („**Organizator**”).
2. Wynagrodzenie należne Organizatorowi za udział jednej osoby w Wydarzeniu („**Cena**”) określane są każdorazowo na dedykowanej stronie Wydarzenia („**Strona Wydarzenia**”) w informacjach ogólnych dotyczących Wydarzenia lub innej sekcji wg wyboru Organizatora. Cena obejmuje prelekcje, materiały szkoleniowe, przerwy kawowe, lunch. Wszelkie inne koszty niewskazane przez Organizatora (np. koszty przejazdu, zakwaterowania) uczestnik Wydarzenia pokrywa we własnym zakresie. W przypadku Wydarzeń organizowanych z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej cena obejmuje wyłącznie prelekcje oraz materiały szkoleniowe.
3. Płatności należy dokonywać na rachunek bankowy Organizatora wskazany każdorazowo na Stronie Wydarzenia z uwzględnieniem informacji wskazanych przez Organizatora na fakturze pro forma lub na fakturze VAT.
4. Przesłanie do Organizatora pocztą elektroniczną, wypełnionego i podpisanego formularza zgłoszeniowego („**Zgłoszenie**”) jest równoznaczne z zawarciem z Organizatorem przez podmiot wskazany w Zgłoszeniu jako podmiot zgłaszający umowy, której przedmiotem jest świadczenie przez Organizatora usługi szkoleniowej. Na podstawie Zgłoszenia Organizator wystawia i przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany w Zgłoszeniu fakturę pro forma płatną w terminie siedmiu (7) dni od daty Zgłoszenia.
5. Biorąc pod uwagę fakt, że Zgłoszenie dokonywane może być przez osobę fizyczną działającą w imieniu i na rzecz innych osób, osoba zgłaszająca zobowiązana jest w trakcie dokonywania Zgłoszenia do potwierdzenia stosownego upoważnienia. W przeciwnym wypadku Organizator zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Zgłoszenia.
6. Osoba dokonująca Zgłoszenia ponosi odpowiedzialność za oświadczenia składane w trakcie realizacji procedury Zgłoszenia. Szczegółowe warunki Zgłoszenia, sposób postępowania w trakcie i po dokonaniu Zgłoszenia oraz zakres wymaganych oświadczeń osoby zgłaszającej oraz osób zgłaszanych Organizator określa w interaktywnym formularzu Zgłoszenia zamieszczonym na Stronie Wydarzenia.
7. O rezygnacji z udziału w Wydarzeniu należy poinformować Organizatora przesyłając taką informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: konferencje@pb.pl.
8. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Wydarzeniu nie później niż dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia, podmiot zgłaszający zostanie obciążony opłatą w wysokości stanowiącej równowartość 20% Ceny. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania w przypadku dokonania Zgłoszenia w terminie późniejszym niż na dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia.
9. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie krótszym niż dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia, podmiot zgłaszający zostanie obciążony pełną Ceną.
10. Nieodwołanie Zgłoszenia lub niewzięcie udziału w Wydarzeniu nie zwalnia podmiotu zgłaszającego z obowiązku zapłaty Ceny.
11. Niedokonanie wpłaty kosztów uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie wskazanym w pkt 4 powyżej nie jest jednoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w Wydarzeniu. Niedokonanie wpłaty kosztów uczestnictwa w Wydarzeniu nie wyłącza prawa do stosowania przez Organizatora uprawnień z pkt 9 i 10 Regulaminu.
12. Organizator dopuszcza by zamiast osoby wskazanej w Zgłoszeniu, w Wydarzeniu wzięła udział inna osoba wskazana przez podmiot zgłaszający. O zmianie, podmiot zgłaszający informuje Organizatora przesyłając stosowną informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: konferencje@pb.pl nie później niż w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia Wydarzenia.
13. Organizator zastrzega sobie prawo do zmian programu Wydarzenia, w szczególności polegającej na zmianie godziny danego wystąpienia, zmianie osoby prowadzącej lub zmiany lokalizacji Wydarzenia, jak również do odwołania Wydarzenia.
14. W przypadku odwołania Wydarzenia uiszczona Cena lub jej część zostaną zwrócone lub –za zgodą podmiotu zgłaszającego–przeznaczone na pokrycie kosztów uczestnictwa winnym Wydarzeniu.
15. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany terminu Wydarzenia. W przypadku braku akceptacji nowej daty Wydarzenia, podmiotowi zgłaszającemu, który opłacił Cenę, Organizator zwraca Cenę w pełnej wysokości.
16. Wszystkie materiały przekazane uczestnikowi w związku z Wydarzeniem („**Materiały**”) stanowią własność Organizatora (lub podmiotów współpracujących z Organizatorem) i w związku z tym przeznaczone są wyłącznie do użytku osobistego uczestnika Wydarzenia.
17. Zabronione jest zwielokrotnianie Materiałów, wprowadzanie ich do obrotu, rozpowszechnianie w jakiegokolwiek sposób, użyczanie, wyświetlanie, publiczne udostępnianie Materiałów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym oraz jakiegokolwiek inne wykorzystanie sprzeczne z celem lub zakresem wskazanym w ust. 17 Regulaminu.
18. Zgłaszający zobowiązany jest poinformować uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu, że Organizator może utrwalać przebieg Wydarzenia -w celu informacyjnym -za pomocą urządzeń rejestrujących dźwięk lub obraz. Brak zgody uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu na powyższe czynności wyklucza możliwość wzięcia udziału w Wydarzeniu. Organizator może zamieścić utrwalone nagranie w wybranym przez siebie medium z uwzględnieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa dotyczących ochrony dóbr osobistych, w tym danych osobowych.
19. Dokonanie Zgłoszenia jest równoznaczne z udzieleniem Organizatorowi upoważnienia do wystawienia faktury VAT bez podpisu przez osobę zgłaszającą lub podmiot w imieniu którego osoba zgłaszająca działa.
20. Uczestnictwo w Wydarzeniu odbywającym się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wymaga dysponowania przez uczestnika Wydarzenia systemem teleinformatycznym spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne:
 - 20.1.1 dostęp do Internetu,
 - 20.1.2 urządzenie końcowe,
 - 20.1.3 zastosowanie w niektórych przypadkach oprogramowania umożliwiającego odczytywanie plików w różnych formatach (m.in. graficznych, dźwiękowych, multimedialnych, tekstowych, video itp.).
21. O ile jest to niezbędne ze względu na charakter Wydarzenia odbywającego się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, podmiot zgłaszający zobowiązany jest do przekazania Organizatorowi informacji o ewentualnych dodatkowych wymaganiach technicznych niezbędnych do wzięcia udziału w Wydarzeniu

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(1704)

22. Organizator Wydarzenia odbywającego się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej nie ponosi odpowiedzialności za:

- 22.1.1 problemy telekomunikacyjne wywołane działaniami lub zaniechaniami osób trzecich,
- 22.1.2 niedziałanie albo wadliwe działanie wykorzystywanego przez uczestnika Wydarzenia oprogramowania firm trzecich, w tym działanie wirusów komputerowych,
- 22.1.3 niewłaściwą konfigurację sprzętu wykorzystywanego przez uczestnika Wydarzenia w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu,
- 22.1.4 wady sprzętu komputerowego uczestnika Wydarzenia,
- 22.1.5 brak lub przerwy w dostępie do Internetu po stronie uczestnika Wydarzenia
- 22.1.6 nieprawidłową obsługę aplikacji przez uczestnika Wydarzenia,
- 22.1.7 innymi okolicznościami uniemożliwiające lub utrudniające uczestnictwo w Wydarzeniu niespowodowane działaniami lub zaniechaniami Organizatora.

23. Administratorem danych osobowych jest Organizator. Szczegółowe dane Organizatora: Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o., ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa, e-mail: rodo@bonnier.pl. Organizator posiada powołanego Inspektora Ochrony Danych, adres korespondencyjny jak u administratora z dopiskiem IOD, e-mail: iod@bonnier.pl. Dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust 1 lit. b), c) i f) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), na potrzeby realizacji Wydarzenia.

24. Dane przetwarzane będą w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu, dokonania niezbędnych rozliczeń, archiwizacji, rozpatrzenia reklamacji w przypadku jej złożenia, bądź ewentualnego dochodzenia roszczeń, jak też marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług prowadzonego w formie tradycyjnej, co nie wymaga zgody.

25. Za odrębnie wyrażonymi zgodami dane osobowe mogą być przetwarzane w celach z nich wynikających. Jeśli to będzie konieczne do należytej realizacji Wydarzenia, dane osobowe uczestników Wydarzenia będą mogły być przekazywane następującym grupom osób: 1) pracownikom lub współpracownikom Organizatora na podstawie odrębnego upoważnienia, 2) podmiotom, którym Organizator zleci wykonywanie czynności przetwarzania danych, 3) innym odbiorcom np. kurierom, spółkom z grupy kapitałowej Organizatora, urzędem skarbowym. Dane osobowe uczestników Wydarzenia przetwarzane będą do zakończenia Wydarzenia, w celach marketingowych - do momentu cofnięcia zgody, dla celów rozliczeniowych - zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji będzie się odbywało przy wykorzystaniu adekwatnych, statystycznych procedur. Celem takiego przetwarzania będzie wyłącznie optymalizacja kierowanej oferty produktów i usług Organizatora.

26. Za odrębnie wyrażonymi zgodami podczas rejestracji na recepcji w dniu wydarzenia dane osobowe uczestników (w tym pracowników i osób trzecich obsługujących Wydarzenie) obejmujące imię i nazwisko oraz numer telefonu (lub spersonalizowany adres poczty elektronicznej) będą przetwarzane na wypadek stwierdzenia u któregoś z uczestników lub pracowników (lub osób trzecich obsługujących Wydarzenie) zakażenia wirusem COVID-19. Wyrażona zgoda obejmować będzie prawo Organizatora do udostępnienia danych osobowych właściwym służbom, instytucjom oraz innym podmiotom realizującym ustawowe obowiązki związane z zapobieganiem rozprzestrzenianiu się wirusa COVID-19 i ograniczeniem liczby zakażeń. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy dopuszczenia do uczestnictwa w Wydarzeniu osób, które nie wyrażą zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu, o którym mowa powyżej.

27. Organizator wskazuje, że w przypadku wystąpienia niepokojących objawów w dniu Wydarzenia lub na kilka dni przed Wydarzeniem uczestnik (w tym pracownik i osoba trzecia obsługująca Wydarzenie) powinien powstrzymać się do uczestnictwa w Wydarzeniu, pozostać w domu, postępować zgodnie z zaleceniami Głównego Inspektora Sanitarnego / Ministerstwa Zdrowia i skontaktować się niezwłocznie z lekarzem lub powiatową stacją sanitarno-epidemiologiczną, oddziałem zakaźnym, a w razie pogorszenia się stanu zdrowia zadzwonić pod nr 999 lub 112 i poinformować o swoich objawach. W przypadku stwierdzenia niepokojących objawów w trakcie Wydarzenia lub w terminie dwóch (2) tygodni po jego zakończeniu uczestnik (w tym pracownik i osoba trzecia obsługująca Wydarzenie) powinien skontaktować się niezwłocznie z Organizatorem i poinformować o tym fakcie pod dedykowanym przez Organizatora numerem telefonu 606216519

28. Uczestnik Wydarzenia posiada prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do cofnięcia zgody (w przypadku jej wyrażenia) w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania. Podanie danych w zakresie wskazanym w trakcie procedury rejestracji na Wydarzenie jest dobrowolne, ale niezbędne w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu.

29. Organizator zastrzega, że w trakcie dokonywania Zgłoszenia osoba zgłaszająca może zostać poproszona o wyrażenie odrębnych zgód na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych własnych produktów lub usług Organizatora (w formie komunikacji elektronicznej lub telefonicznej), jak również o wyrażenie zgody na udostępnienie danych osobowych zaufanym partnerom Organizatora, z którymi Organizator współpracuje, w celach marketingowych dotyczących produktów lub usług tych partnerów (w formie komunikacji elektronicznej lub telefonicznej). Powyższa zgoda obejmować będzie wyłącznie partnerów Organizatora współpracujących z Organizatorem w zakresie danego Wydarzenia, z którymi Organizator do dnia rozpoczęcia Wydarzenia zawarł umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych. Lista partnerów, których dotyczy ewentualna zgoda na przetwarzanie danych osobowych zamieszczona jest i aktualizowana do dnia rozpoczęcia Wydarzenia na Stronie Wydarzenia. Na żądanie osoby, która wyrazi zgodę, o której mowa powyżej, Organizator przekaze pisemną informację wskazującą zaufanych partnerów których dotyczy wyrażona zgoda.

30. W przypadku udzielenia zgody, osobie której dane dotyczą przysługuje prawo do jej cofnięcia w każdym czasie. O wycofaniu udzielonej zgody osoba której dane dotyczą, informuje Organizatora przesyłając stosowną informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: konferencje@pb.pl. W przypadku gdy udzielona zgoda wycofywana jest po dacie zakończenia Wydarzenia, osoba której dane dotyczą wskazuje Wydarzenie przy okazji którego zgoda (zgody) zostały udzielone. Powyższe umożliwi Organizatorowi podjęcie czynności zgodnie z zakresem żądania.

31. Osoba dokonująca Zgłoszenia podejmując czynności w celu dokonania Zgłoszenia potwierdza, że dane zgłaszanego uczestnika są prawdziwe, a osoba zgłaszana do wzięcia udziału w Wydarzeniu wyraża zgodę na dokonanie Zgłoszenia z uwzględnieniem jej danych osobowych.

32. Organizator informuje, że w celu zwiększenia bezpieczeństwa i ochrony zdrowia uczestników Wydarzenia oraz pracowników i osób trzecich obsługujących Wydarzenie, ograniczenia kontaktów w miejscu Wydarzenia w ramach zabezpieczenia przed wirusem COVID-19 organizując Wydarzenie zamierza wdrożyć w najszerszym możliwym zakresie wytyczne dla organizatorów spotkań biznesowych, szkoleń, konferencji i kongresów w trakcie epidemii SARS-CoV 2 opracowane przez Ministerstwo Rozwoju z Głównym Inspektorem Sanitarnym udostępniane do publicznej wiadomości pod adresem: <https://www.gov.pl/web/rozwoj/spotkania-biznesowe-szkolenia-konferencje-i-kongresy>.

33. Organizator zastrzega, że w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu uczestnicy (jak również pracownicy oraz osoby trzecie obsługujące Wydarzenie) zobowiązani będą do przestrzegania wszelkich wytycznych dotyczących bezpieczeństwa wdrożonych przez Organizatora w miejscu Wydarzenia, w tym w szczególności zobowiązani będą do stosowania maseczek ochronnych (przyłbic, elementów garderoby) zastępujących usta i nos. W przypadku ich braku Organizator zastrzega sobie prawo odmowy dopuszczenia do udziału w Wydarzeniu osób, które nie wyrażą zgody na opuszczenie pomieszczeń, w których odbywa się Wydarzenie.

34. Niniejszy regulamin obowiązuje od chwili jego opublikowania na Stronie Wydarzenia. Organizator zastrzega sobie prawo do jego zmiany w dowolnym momencie, z wyjątkiem zmian, które nie będą miały wpływu na prawa i obowiązki uczestników Wydarzenia.

**MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!**
22 333 97 77

