

PROGRAM ZAJĘĆ DYDAKTYCZNYCH

w ramach oferowanych przez Uniwersytet Wrocławski inicjatyw edukacyjnych skierowanych do studentów o charakterze ponadprogramowym – projektu edukacyjnego we współpracy z interesariuszami zewnętrznymi i otoczeniem społeczno-gospodarczym

PT. „ROZPATRYWANIE REKLAMACJI I SPORÓW KONSUMENCKICH NA RYNKU FINANSOWYM (WYKŁADY I WARSZTATY - ROZWIĄZYWANIE KAZUSÓW - CASE STUDY)”

15.05.2024 r. s. 301 C w budynku C WPAiE

**15.00-18.15 (wraz z 15 min. przerwą) s. 301 C w budynku C WPAiE
prof. UW r. E. Rutkowska-Tomaszewska, Uniwersytet Wrocławski**

Edyta Rutkowska-Tomaszewska - doktor habilitowany nauk prawnych, profesor Uniwersytetu Wrocławskiego, pracownik naukowo-dydaktyczny i kierownik Zakładu Zarządzania Finansami Instytutu Nauk Ekonomicznych Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego. Specjalizuje się w prawie rynku finansowego, zwłaszcza prawie usług finansowych z uwzględnieniem ochrony klienta (zwłaszcza konsumenta), a także publicznego prawa rynku finansowego, zwłaszcza nadzoru nad rynkiem finansowym oraz praktykami rynkowymi instytucji finansowych. Autorka licznych publikacji z zakresu wskazanej problematyki badawczej (<https://prawo.uni.wroc.pl/user/12159>). Arbiter w Sądzie Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego; członek Doradczego Komitetu Naukowego przy Rzeczniku Finansowym (2016-2019); członek Rady Naukowej czasopism: „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego”, „Finanse i Prawo Finansowe”; członek Kolegium Redakcyjnego (redaktor tematyczna ds. regulacji rynku finansowego i ochrony klienta usług finansowych) czasopisma „internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny” (iKAR); członek Grupy eksperckiej „Financial Services User Group” przy Komisji Europejskiej (2019-2021); Przewodnicząca Doradczego Komitetu Naukowego przy Rzeczniku Finansowym i Kapituły Konkursu Rzecznika Finansowego na Konkursu o Nagrodę Rzecznika Finansowego za najlepszą pracę doktorską, magisterską, licencjacką i podyplomową z zakresu ochrony klienta na rynku finansowym (2023-2026) oraz członek Komisji Etyki Bankowej przy Związku Banków Polskich (2023-2026), Przewodnicząca Rady Forum Organizacji Konsumentek FORKON.

„ROZPATRYWANIE REKLAMACJI I SPORÓW KONSUMENCKICH NA RYNKU FINANSOWYM” WYKŁAD DIALOGOWY – WPROWADZENIE DO PROBLEMATYKI WARSZTATÓW

1. Specyfika i charakterystyka sporów klientów z instytucjami finansowymi (przykładowe kategorie spraw wynikające z nadużyć wobec konsumentów, koszty, bariery w dochodzeniu roszczeń przez klientów, ułatwienia procesowe - instytucja odwróconego ciężaru dowodowego przewidziana m.in. w regulacjach sektorowych i ustawach konsumenckich)
2. Zasady składania reklamacji przez klientów na podmioty rynku finansowego w świetle ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym i innych ustaw (ustawa o prawach konsumenta, ustawa o usługach płatniczych)
3. Uprawnienia procesowe organów i instytucji ochrony interesów klientów instytucji finansowych w oparciu o właściwe ustawy stanowiące podstawę i działania

4. Pozasądowe (alternatywne) sposoby rozstrzygnięcia sporów i dochodzenie roszczeń wynikających z umów zawartych z instytucjami finansowymi (m.in. Bankowy Arbitraż Konsumencki, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego przez Rzecznika Finansowego) – wprowadzenie (ogólnie)

17.05.2024 r. PIĄTEK

15.00-18.15 (wraz z 15 min. przerwą) – zajęcia zdalne za pomocą MS TEAMS (link do zespołu otrzymacie Państwo oddzielnie)

Katarzyna Marczyńska Arbitr Bankowy przy Związku Banków Polskich

Absolwentka Wydziału Prawa na Uniwersytecie Łódzkim oraz studiów podyplomowych z zakresu prawa europejskiego i alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów (ADR i mediacja) na Uniwersytecie Warszawskim. Sędzia Sądu Okręgowego w Warszawie Wydziału Gospodarczego oraz Naczelnik Wydziału w Ministerstwie Sprawiedliwości. Od 2002 roku radca prawny, pełni funkcję Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich. Wykładowczyni Krajowej Szkoły Sądownictwa i Prokuratury, szkół bankowych oraz Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Twórcza broszur i opracowań z zakresu prawa finansowego. Członek kapituły Godła Promocyjnego TERAZ POLSKA w zakresie usług finansowych oraz Programu Gospodarczo – Konsumenckiego SOLIDNA FIRMA. Laureatka nagrody specjalnej „Alicja” za szczególne dokonania społeczne.

BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI

- 1. Bankowy Arbitraż Konsumencki jako forma polubownego rozstrzygnięcia sporów konsumentów z bankami – członkami Związku Banków Polskich:**
 - a- geneza powstania,
 - b- główne zasady postępowania arbitrażowego:
 - strony postępowania,
 - wartość przedmiotu sporu,
 - koszt postępowania dla stron,
 - przebieg postępowania,
 - co Arbitr bierze pod uwagę wydając orzeczenie?
 - forma rozstrzygnięcia,
 - związanie banków treścią orzeczenia.
 - c- wyniki działania Arbitrażu w latach 2002-2024.
- 2. Charakter rozstrzyganych sporów – rozwiązywanie kasusów i dyskusja:**
 - a- spory dotyczące niewykonania przez bank obowiązku informacyjnego,
 - b- spory dotyczące niejasnych zapisów umownych,
 - c- spory dotyczące klauzul abuzywnych,
 - d- spory dotyczące umów rachunku bankowego,
 - e- spory dotyczące umów kredytu konsumenckiego,
 - f- spory dotyczące umów kredytu hipotecznego,
 - g- spory dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych.
- 3. Podsumowanie i odpowiedzi na pytania uczestników.**

22.05.2024 r. ŚRODA s. 301 C w budynku C WPAiE

15.00-18.15 (wraz z 15 min. przerwą)

Anna Gadomska, Dyrektor Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów Biuro Rzecznika Finansowego



Anna Gadomska – radca prawny, mediator sądowy.

Od września 2022 r. dyrektor Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów w Biurze Rzecznika Finansowego. Od przeszło 15 lat związana z Biurem Rzecznika Finansowego (do 2015 r. z Biurem Rzecznika Ubezpieczonych) jako ekspert w dziedzinie prawa ubezpieczeń, a następnie jako zastępca dyrektora Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów oraz dyrektor Wydziału Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego. Jest autorką i współautorką publikacji oraz raportów z zakresu prawa ubezpieczeń.

Anna Gadomska jest Absolwentką Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Gdańskiego oraz podyplomowych studiów w zakresie mediacji w sprawach gospodarczych z elementami wiedzy pozaprawnej na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego. W 2006 r. ukończyła aplikację sędziowską przy Sądzie Okręgowym w Gdańsku.

POZASĄDOWE POSTĘPOWANIE W SPRAWIE ROZWIĄZYWANIA SPORÓW MIĘDZY KLIENTEM A PODMIOTEM RYNKU FINANSOWEGO PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

- 1. Omówienie podstawowych zasad i przebiegu pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przy Rzeczniku Finansowym (45 minut)**
 - a) Zasada poufności, bezstronności i niezależności oraz fachowości
 - b) Przebieg postępowania – wniosek, czynności pojednawcze, opinia
 - c) Warsztat mediatora (osoby upoważnionej do prowadzenia postępowania)
- 2. Warsztaty praktyczne (135 minut)**
 - a) Symulacja posiedzenia mediacyjnego
 - b) Omówienie ćwiczenia

24.05.2024 r. PIĄTEK s. 401 C w budynku C WPAiE

15.00-18.15 (wraz z 15 min. przerwą)

Piotr Nowak, mediator w Sądzie Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego

Piotr Nowak Radca Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej. W latach 2000-2017 był związany z organami nadzoru nad rynkiem finansowym, z czego przez kilkanaście lat sprawował funkcje managerskie. Od 2008 r. stały mediator Sądu Okręgowego w Warszawie. Przeprowadził kilka tysięcy mediacji z zakresu rynku finansowego (ubezpieczeniowego i bankowego) oraz kilkaset mediacji cywilnych, gospodarczych, w tym spory dotyczące realizacji inwestycji infrastrukturalnych, budowlanych, projektów IT, jak również mediacji pracowniczych.

Był odpowiedzialny za utworzenie, organizację oraz rozwój Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (do marca 2017 r.), a od kwietnia 2017 r. Sądu Polubownego przy Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej. Mediator obu Sądów od chwili ich powstania. Praktyk i trener mediacji. Autor i współautor publikacji/projektów, w tym filmowych, dotyczących polubownych form rozwiązywania sporów. Prowadzi szkolenia przygotowujące do roli mediatora oraz zajęcia z mediacji i negocjacji dla aplikantów radcowskich.

EFEKTYWNE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW POMIĘDZY NIEPROFESJONALNYMI UCZESTNIKAMI RYNKU FINANSOWEGO A INSTYTUCJAMI FINANSOWYMI, NA PRZYKŁADZIE SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO

1. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego – co oferuje i w jaki sposób konsument może skorzystać z jego usług – specyfika oferowanych postępowań, zalety, wady, koszty
2. Kazus wprowadzający – symulacja negocjacji
3. Sprawiedliwość naprawcza, teoria konfliktu, mediacje a negocjacje, zasady mediacji, teoria negocjacji (strategia, techniki, argumentacja), eskalacja, impas – studium przypadków
4. Komunikacja w mediacji na rynku finansowym – ćwiczenia na bazie kazuśów
5. Etapy i przebieg mediacji, rola mediatora i pełnomocnika w mediacjach na rynku finansowym, techniki mediacyjne – wykład dialogowany z symulacją mediacji z sektora bankowego
6. Przygotowanie pełnomocnika do mediacji - ćwiczenie
7. Symulacja mediacji z zakresu rynku ubezpieczeniowego, z podziałem na role. Omówienie przebiegu z udziałem uczestników
8. Regulacje dotyczące mediacji – komentarz

29.05 .2024 r. ŚRODA s. 301 C w budynku C WPAiE

15-18.15 (wraz z 15 min. przerwą)

Mikołaj Lechman, Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta w Krotoszynie
mgr Mikołaj Lechman; absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu im. Adam Mickiewicza w Poznaniu, od 9 lat piastujący stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Krotoszynie.

ROZSTRZYGANIE SPORÓW I DOCHODZENIE ROSZCZEŃ WYNIKAJĄCYCH Z UMÓW ZAWARTYCH Z INSTYTUCJAMI FINANSOWYMI PRZED SĄDAMI POWSZECHNYMI. NIEAUTORYZOWANE TRANZAKCJE PŁATNICZE I PROBLEM KREDYTÓW „NA KLIK” – UJĘCIE TEORETYCZNE I PRAKTYCZNE

Zapoznanie studentów z przepisami prawa dotyczącymi nieautoryzowanych transakcji płatniczych oraz zagrożeń płynących z kredytów „na klik” w przypadku przejęcia rachunków bankowych przez przestępców.

1. Przedstawienie wybranych aspektów działalności rzecznika konsumentów
2. Prezentacja „Nieautoryzowane transakcja – co zrobić, gdy z konta zniknęły pieniądze?” oraz omówienie zagadnienia kredytu na klik
3. Omówienie wybranych przepisów prawa z zakresu ustawy o usługach płatniczych, o kredycie konsumenckim oraz z zakresu kodeksu cywilnego.
4. Warsztat – symulacja rozprawy sądowej:

W ramach zajęć warsztatowych studenci zostaną podzieleni na dwie grupy. Każda z nich otrzyma opis sytuacji spornej (case study):

- Case study nr 1 – case study opiera się na sytuacji, w której konsument po zamówieniu towaru na portalu chińskim klika w link przesłany przez przestępcę aby dopłacić do rzekomo zatrzymanej przesyłki. Po zalogowaniu się na fałszywą stronę Banku konsument stracił 42.000,00 zł.

- Case study nr 2 – case study opiera się na sytuacji w której do konsumenta dzwoni przestępca podający się za pracownika Banku z informacją o rzekomym ataku hakerskim na jego konto. W wyniku działań przestępcy konsument stracił 19.000,00 zł.

Po omówieniu przedmiotowych spraw, w ramach każdej grupy zostaną wyodrębnione dwie strony:

- reprezentująca bank

- reprezentująca konsumenta

Zadanie polega na przygotowaniu przez studentów stanowisk każdej ze stron i próbie ich obrony. Na każde case study przewiduje się 40 minut. Na wypracowanie stanowiska każda strona będzie miała 20 minut. Po tym czasie nastąpi dyskusja moderowana przez prowadzącego. Ostatecznie prowadzący omówi linie argumentacji przyjętą przez studentów i przedstawi rozwiązanie sporu

4. Podsumowanie zajęć

Materiały szkoleniowe

(w postaci prezentacji POWER POINT, małego przewodnika” zawierającego omawiane w ramach kursu treści, omawiane akty prawne w odpowiedni sposób przygotowane na potrzeby prowadzonego kursu i poruszanych w jego ramach treści merytorycznych, wzory pism), zostaną Państwu przekazane w kanale MS Teams.