

Ochrona praw konsumentów na rynku finansowym – przepływ informacji (układanka dla uczniów)

Przeanalizujcie omawiany wcześniej przypadek, zastanawiając się nad drogą konsumenta oraz dotyczącego go problemu pomiędzy poszczególnymi instytucjami i spróbujcie narysować schemat przepływu informacji/realizacji sprawy.

Wasz schemat możecie przygotować wykorzystując poniższe elementy (należy je porozcinać), dodając ew. własne propozycje zapisów w pustych polach. Mogą to być wyjaśnienia, przykłady, inne typy działań, o których dowiedzieliście się podczas wcześniejszych ćwiczeń.

Połączcie bloczki strzałkami sugerującymi relacje, kierunek działania oraz kolejność podejmowanych kroków. Pamiętajcie, że do poszczególnych elementów można doprowadzić kilka strzałek z różnych źródeł.

W swoim schemacie uwzględnijcie:

- **klienta/konsumenta** i jego działania podejmowane w celu ochrony swojego interesu;
- **instytucje zaangażowane w sprawę** (podmioty rynku finansowego, instytucje ochrony praw konsumenta) oraz ich kolejne działania/reakcje;
- **inne podmioty, które włączają się w rozwiązanie problemu** (jeśli dotyczy).

Opracowany graficznie przez grupy schemat powinien być wskazówką: **co, kto i kiedy powinien zrobić, by dana sytuacja sporna została właściwie poprowadzona od jej zgłoszenia do odpowiednich instytucji, aż do rozwiązania problemu.**

Jeśli macie wątpliwości, możecie stawiać znaki zapytania w swoim schemacie przepływu informacji/komunikacji.

REKLAMACJA DO PODMIOTU RYNKU FINANSOWEGO	PORADA PRAWNA	PORADA EKSPERCKA
ODWOŁANIE OD REKLAMACJI	SKARGA DO UOKiK	INFORMACJA DO KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO
WEZWANIE DO ZMIANY ZAPISÓW W UMOWIE	WEZWANIE DO ZAPRZESTANIA PRAKTYK	POUCZENIE
DZIAŁANIA NADZORCZE	WNIOSEK DO SĄDU NAJWYŻSZEGO	KARA FINANSOWA
TAJEMNICZY KLIENT	ISTOTNY POGLĄD	OPINIOWANIE USTAW
WNIOSEK O POLUBOWNE ROZWIĄZANIE SPORU	INTERWENCJA	WNIOSEK O INTERWENCJĘ
RZECZNIK FINANSOWY	UOKiK	RZECZNIK KONSUMENTÓW
KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO	MINISTERSTWO FINANSÓW/SPRAWIEDLIWOŚCI	SĄD NAJWYŻSZY
PROWADZENIE SPRAWY W SĄDZIE POLUBOWNYM	ZAWIADOMIENIE DO UOKiK/KNF	WSZCZĘCIE POSTĘPOWANIA
KLIENT PODMIOTU RYNKU FINANSOWEGO	INFORMACJA DO DELEGATURY UOKiK/POWIATOWEJ INSPEKCJI PRACY	SKIEROWANIE SPRAWY DO SĄDU POLUBOWNEGO
PUBLICZNY KOMUNIKAT	OSTRZEŻENIE	PODMIOT RYNKU FINANSOWEGO (NP. BANK, UBEZPIECZYCIEL)
ZAWIADOMIENIE	USTAWA SEJMOWA	WNIOSEK O UCHWAŁĘ SĄDU NAJWYŻSZEGO
WYTYCZNE DLA PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO	ZAWIADOMIENIE O NIEUCZYLIWYCH PRAKTYKACH NARUSZAJĄCYCH INTERESY ZBIOROWE KONSUMENTÓW	WNIOSEK O ZMIANĘ PRAWA MIEJSCOWEGO
POUCZENIE PODMIOTÓW NARUSZAJĄCYCH PRAWA KONSUMENTA	WNIOSEK DO FIRMY O UGODOWE ZAŁATWIENIE SPRAWY	UDZIAŁ W POSTĘPOWANIU ADMINISTRACYJNYM