



NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS EN EL SECTOR FINANCIERO

Directores

D. Francisco Javier Ramírez Arbués

Head of Legal ING Bank Spain & Portugal

Titular del Servicio de Atención al Cliente de ING

D. Luis Pozo

Abogado del ICAM

Presidente de la Sección de Derecho Bancario del ICAM

DESCRIPCIÓN

El curso analiza los principales criterios de interpretación de Banco de España en la resolución de reclamaciones de clientes bancarios y las buenas prácticas bancarias en cada uno de los principales productos (activo, pasivo, servicios de pago y deudores sin recursos).

OBJETIVOS

En 2015 el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España atendió casi 60.000 nuevos casos presentados por usuarios de servicios financieros. El curso busca proporcionar, a los profesionales del Derecho y del sector financiero que interactúan con clientes bancarios y entidades, unas guías de interpretación y de actuación para la gestión y resolución de reclamaciones y quejas.

PROGRAMA

- I. Protección del cliente bancario. estructura, funciones y actividad del departamento de conducta de mercado y reclamaciones de banco de españa

- II. Principal normativa aplicable. organización de los servicios de atención al cliente. normativa sustantiva de servicios bancarios

- III. Criterios del departamento de conducta de mercado y reclamaciones
 1. Activo
 2. Deudores sin recursos
 3. Pasivo
 4. Servicios de pago

PROFESORADO

D. Alfonso Díez de Revenga Ruiz

Responsable de Equipo Servicio de Atención al Cliente de ING



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

CENTRO DE ESTUDIOS



D. Juan María Llatas

Abogado del ICAM y del ICAV. Experto en Derecho Financiero

D. Francisco Javier Ramírez Arbués

Head of Legal ING Bank Spain & Portugal. Titular del Servicio de Atención al Cliente de ING

D. Fernando Tejada de la Fuente

Director del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España