

30 KONKRETNYCH PORAD DLA FIRM I DZIAŁÓW WINDYKACJI –CASE STUDY PROJEKTY I PROCESY



22 maja
2024

Formuła stacjonarna
Warszawa

PRELEKCJE:

- Partnerzy zewnętrzni w windykacji masowej, czyli jak budować spójność modelu obsługi klienta
- Windykacja zewnętrzna – jak przygotować idealne zapytanie ofertowe oraz efektywnie wdrożyć współpracę windykacyjną
- KPIs windykacyjne i monitorowanie ryzyka oraz analiza predykcjna i segmentacja klientów z opóźnieniami w spłacie – czemu służą w skutecznym procesie windykacji?
- Czy jako manager poświęcam dostatecznie dużo czasu na ocenę strategiczną jak działa moja jednostka – mity i legendy, pułapki, wyzwania i szanse w praktyce
- Porady w zakresie działań na etapie egzekucyjnym
- Dochodzenie roszczeń wobec dłużnika zagrożonego niewypłacalnością

PRELEGENCI:

mBank SA, Soonly Finance sp. z o.o., Bank Pekao SA, Intrum sp. z o.o., Resist Rezanko Sitek Kancelaria Adwokatów i Radców Prawnych, Kancelaria Radców Prawnych Ryszewski Szubierajski Sp.k.

- 09.00-09.30** rejestracja, poranna kawa
- 09.30-10.30** **Porady w zakresie działań na etapie egzekucyjnym**
Arkadiusz Skwarek, *Adwokat, Dyrektor Departamentu Procesowego Zarządzania Wierzytelnościami w Kancelarii Radców Prawnych Ryszewski Szubierajski sp.k.; Prokurent, Menedżer ds. współpracy z Komornikami Sądowymi w Smart Business Software (właściciel oprogramowania BMS).*
- Współpraca z Komornikami Sądowymi,
 - Pozyskiwanie i wykorzystanie danych w toku postępowania egzekucyjnego,
 - Zgon dłużnika w toku postępowania egzekucyjnego,
 - Porozumienia z dłużnikami w toku postępowania egzekucyjnego,
 - Egzekucja a postępowania upadłościowe i restrukturyzacyjne.
- 10.30-10.45** przerwa
- 10.45-11.45** **Windykacja zewnętrzna – jak przygotować idealne zapytanie ofertowe oraz efektywnie wdrożyć współpracę windykacyjną**
Rafał Wąsowski, *Sales Director Market Poland w Intrum sp. z o.o.*
- Kluczowe elementy zapytania ofertowego na windykację należności z perspektywy firmy windykacyjnej
 - Jak uniknąć lawiny pytań od oferentów w trakcie przetargu?
 - Co wpływa na cenę oraz jakimi modelami można oceniać otrzymane oferty?
 - Jak sprawnie przeprowadzić onboarding (nowej) firmy windykacyjnej?
 - Dobre praktyki w ramach stałej współpracy windykacyjnej
- 11.45-12.00** przerwa
- 12.00-13.00** **Partnerzy zewnętrzni w windykacji masowej, czyli jak budować spójność modelu obsługi klienta**
Paweł Kurpiński, *Dyrektor Departamentu Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych mBank SA*
Urszula Nowak, *menedżerka Wydziału Zarządzania Wierzytelnościami w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych w mBank SA*
Agnieszka Stelmachowska, *ekspertka ds. strategii windykacyjnej w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych w mBank SA*
- Klient w procesie - zmienia się wiele czy nie zmienia się nic?
 - Zleceniobiorca vs Zleceniodawca, a może partnerzy?
 - Komunikacja, czyli jak bardzo zaskakiwać?
 - Czy zmiana wierzyciela musi być trudna?
 - Środowisko regulacyjne czyli praca na jakości.
- 13.00-14.00** lunch
- 14.00-14.50** **KPIs windykacyjne i monitorowanie ryzyka oraz analiza predykcyjna i segmentacja klientów z opóźnieniami w spłacie – czemu służą w skutecznym procesie windykacji?**
Adriana Szelągowska, *Dyrektor Departamentu Windykacji Soonly Finance sp. z o.o.*
- KPIs windykacyjne
 - Monitoring ryzyka kredytowego
 - Analiza predykcyjna/ analiza Big Data
 - Segmentacja dłużników
- 14.50-15.00** przerwa
- 15.00-16.00** **Czy jako manager poświęcam dostatecznie dużo czasu na ocenę strategiczną jak działa moja jednostka – mity i legendy, pułapki, wyzwania i szanse w praktyce**
Marek Rechciński, *Dyrektor Biura Departamentu Kredytów Nieregularnych, Bank Pekao SA*
- HR i zasoby osobowe
 - Kompleksowość oraz proces
 - Raporty i wyniki
 - Audyty, kontrole, samoocena
 - Rozwój, innowacje
- 16.00-16.10** przerwa
- 16.10-17.00** **Dochodzenie roszczeń wobec dłużnika zagrożonego niewypłacalnością**
Tomasz Romanowski, *adwokat, partner w RESIST Rezancko Sitek*
Kamil Paweł Szmidt, *adwokat w RESIST Rezancko Sitek*
- Jak rozpoznać dłużnika zagrożonego niewypłacalnością
 - Narzędzia walki z pozorną restrukturyzacją
 - Upadłość - szansa czy zagrożenie dla wierzyciel
 - „Budżetowanie” skargi paulińskiej
 - Egzekucja w walce z dłużnikiem ukrywającym majątek
 - Prawo karne jako narzędzie walki z niewypłacalnym dłużnikiem
- 17.00** **Planowane zakończenie wydarzenia, wręczenie Certyfikatów.**

**Paweł Kurpiński - Dyrektor Departamentu Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych w mBank SA**

Z wykształcenia prawnik, absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego. Wraz z rozwojem zawodowym kształcił się na kierunkach bankowość i finanse, wycena i rynek nieruchomości, a także pogłębiał swą wiedzę w zakresie prawa spółek. Rozwój merytoryczny łączy z rozwojem kompetencji menadżerskich w praktyce oraz w ramach szkoleń i programów m.in. z zakresu zarządzania projektami, coachingu i mentoringu. Doświadczenia zawodowe zdobywał zajmując się postępowaniami upadłościowymi oraz obrotem wierzytelnościami w firmach windykacyjnych, a także w obszarze oceny ryzyka sektora farmaceutycznego. Od 2014 odpowiedzialny za cały obszar windykacji kredytów detalicznych początkowo w ramach Departamentu Ryzyka Detalicznego, a obecnie jako zarządzający Departamentem Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych. Jest pasjonatem wprowadzania nowych trendów komunikacji i technologii w biznesie, szczególnie w procesach obsługi klienta.

**Agnieszka Stelmachowska - ekspertka ds. strategii windykacyjnej w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych w mBank SA**

Z bankowością jestem związana od 2009 roku, w windykacji mBanku od 2010 roku. Zaczynałam od pracy na stanowisku doradcy windykacyjnego. Potem wpierałam rozwój merytoryczny i kompetencyjny pracowników windykacji jako trenerka wewnętrzna. Obecnie jako ekspertka ds. strategii windykacyjnej dbam o zgodność procesów windykacyjnych ze standardami compliance, o jakość szeroko pojętej komunikacji z klientami i spójność polityki komunikacyjnej w obszarze, wspieram departament w zarządzaniu celami z wykorzystaniem podejścia OKR. Ukończyłam filologię polską na Uniwersytecie Łódzkim, szkołę trenerów biznesu i szkołę coachów Akademii SET. TOP 5 talentów Gallupa: Developer, Connectedness, Input, Individualization, Responsibility

**Urszula Nowak - menedżerka Wydziału Zarządzania Wierzytelnościami w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych w mBank SA**

Jestem absolwentką Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego. Moją przygodę z bankowością rozpocząłam w 2004 roku w Banku Handlowym, gdzie przez kilka lat poznawałam różne aspekty działań windykacyjnych i restrukturyzacyjnych. Zdobyte doświadczenie zawodowe upewniło mnie co do obranego kierunku mojej aktywności zawodowej i zaowocowało objęciem stanowiska koordynatora ds. windykacji w mBanku, gdzie już prawie 15 lat kontynuuję ścieżkę windykacyjną i rozwijam umiejętności związane z zarządzaniem zespołem. Obecnie jako Menedżer wydziału, razem z moim zespołem specjalizuję się w obsłudze klientów z portfela zabezpieczonego i niezabezpieczonego, głównie po wypowiedzeniu umowy. Do moich odpowiedzialności należy także współpraca z zewnętrznymi firmami windykacyjnymi w zakresie obsługi windykacyjnej klientów mBanku. TOP5 talentów Gallupa: Developer, Positivity, Empathy, Connectedness, Harmony.

**Adriana Szelałowska - Dyrektor Departamentu Windykacji Soonly Finance sp. z o.o.**

Posiada ponad 23-letnie doświadczenie w zakresie odzyskiwania zaległych należności na rynku kredytów detalicznych, zdobyte w instytucjach finansowych, w tym Citi Handlowy. Od 16 lat zarządza procesami windykacyjnymi od strony wyników ilościowych i jakościowych. Odpowiedzialna jest za wszystkie etapy procesu windykacji, począwszy od monitoringu wierzytelności, poprzez późną windykację, współpracę z zewnętrznymi firmami windykacyjnymi oraz proces sprzedaży wierzytelności. Buduje strategie windykacyjne, optymalizuje procesy odzyskiwania należności w zakresie efektywności, kosztów oraz operacyjnym. Od 2014 roku związana z Soonly Finance Sp. z o.o., gdzie obecnie zajmuje stanowisko Dyrektora Departamentem Windykacji

**Marek Rechciński - Dyrektor Biura Departamentu Kredytów Nieregularnych, Bank Pekao SA**

Prawnik z wykształcenia, trener i doradca z ponad 20 letnim doświadczeniem praktycznym w zakresie szeroko rozumianego zarządzania wierzytelnościami w obszarach B2B i B2C. Swoje doświadczenie zawodowe zdobywał w Grupie Firm Logistycznych w Polsce FM LOGISTIC tworząca systemy zarządzania należnościami. Jako Dyrektor Windykacji w Spółce COFACE zajmującej się windykacją, sporządzaniem raportów gospodarczych i ubezpieczeniem kredytu kupieckiego zdobywał doświadczenia z perspektywy dostawcy usług. Podczas kilkuletniej pracy w Banku Citi Handlowy (wcześniej Citi Financial) poszerzył swoją wiedzę w zakresie zarządzania wierzytelnościami o charakterze masowym. Prowadził wiele szkoleń, zarówno w Polsce, jak i za granicą, uczestnik i prelegent konferencji z zakresu szeroko rozumianej restrukturyzacji i windykacji. Na swoim koncie ma również przeprowadzenie szczegółowego audytu w jednym z największych Banków w Polsce oraz udział w procesie audytu operatora sieci telefonii komórkowej w zakresie przeglądu i ewentualnych rekomendacji po-audytowych dotyczących całego procesu restrukturyzacji i windykacji. Swoją karierę zawodową kontynuuje jako Dyrektor w Banku Pekao S.A. w Departament Kredytów Nieregularnych – wierzytelności firmowe (w tym, zabezpieczone, gwarancje BGK, EFI, upadłości, sądowe i poza sądowe postępowania restrukturyzacyjne) oraz kredyty hipoteczne dla konsumentów Absolwent studiów podyplomowych na Uczelni im. Koźmińskiego Postępowanie Restrukturyzacyjne (2017) oraz na Uczelni im. Łazarskiego Postępowanie Sądowe i Egzekucyjne (2018) i Postępowanie restrukturyzacyjne i upadłościowe (2019). Studia MBA na Uniwersytecie Warszawskim na Wydziale Zarządzania w toku (2021 – 2023)



Rafał Wąsowski - Sales Director Market Poland, Intrum Sp. z o.o.

Ponad 20 letnie doświadczenie zawodowe budowane w grupie Intrum – europejskiego lidera branży zarządzania wierzytelnościami. W latach 2003-2009 pracował w strukturach operacyjnych, gdzie m.in. zarządzał zespołem windykacji wierzytelności komercyjnych oraz międzynarodowych. Od 2009 roku w obszarze rozwoju biznesu oraz współpracy z kluczowymi klientami spółki. Posiada szeroką wiedzę i praktykę w budowie oraz implementacji procesów windykacji zewnętrznej dla największych firm w Polsce. W latach 2017-2018 z sukcesem aktywnie uczestniczył w połączeniu spółek Intrum Justitia oraz Lindorff. Obecnie, jako Sales Director odpowiada za relacje ze strategicznymi klientami oraz dynamiczny rozwój polskiego oddziału Intrum w zakresie usług serwisu wierzytelności na wszystkich etapach. Magister psychologii w specjalizacji biznesowej oraz absolwent SGH na kierunku Sales Management.



Tomasz Romanowski - adwokat, partner w RESIST Rezano Sitek

Specjalizuje się w prawie zobowiązań i prawie rzeczowym, ze szczególnym uwzględnieniem prawnych sposobów zabezpieczania wierzytelności. Zajmuje się bieżącą obsługą podmiotów z sektora finansowego i budowlanego, obejmującą wszystkie aspekty ich funkcjonowania w obrocie prawnym, w tym w szczególności dochodzenie wierzytelności na drodze prawnej. Doradza syndykom i zarządom we wszelkich kwestiach związanych z prowadzonymi przez nich postępowaniami, w tym wobec spółek prawa handlowego, banków i spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych. Posiada bogate doświadczenie procesowe wynikające z reprezentowania klientów jako pełnomocnik w ponad tysiącu postępowań sądowych. Doradza klientom indywidualnym oraz reprezentuje ich w sprawach z zakresu prawa cywilnego oraz rodzinnego. Jest prawnikiem wyróżnionym w międzynarodowym rankingu Legal 500 EMEA w dziedzinie sporów sądowych („dispute resolution”).

Autor wielu artykułów prasowych. Prelegent podczas konferencji i szkoleń.



Kamil Paweł Szmidt - adwokat w RESIST Rezano Sitek

Adwokat w Dziale Postępowań Egzekucyjnych kancelarii RESIST Rezano Sitek. Wykonywał zawód komornika sądowego w rewirze Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie. Specjalizuje się w szeroko rozumianym prawie egzekucyjnym. Z egzekucją sądową związany od kilkunastu lat. W kręgu jego zainteresowań znajduje się również prawo karne materialne i procesowe, kryminalistyka oraz OSINT (biały wywiad). W 2023 roku ukończył studia podyplomowe w Centrum Nauk Sądowych Uniwersytetu Warszawskiego na kierunku prawo dowodowe, kryminalistyka i nauki pokrewne. W 2023 roku jako współautor rozpoczął prace nad przygotowaniem komentarza prawniczego do ustawy o komornikach sądowych i ustawy o kosztach komorniczych.

Autor artykułów na łamach Rzeczpospolitej.



Arkadiusz Skwarek - Adwokat, Dyrektor Departamentu Procesowego Zarządzania Wierzytelnościami w Kancelarii Radców Prawnych Ryszewski Szubierajski sp.k.;

Prokurent, Menedżer ds. współpracy z Komornikami w Smart Business Software (właściciel oprogramowania BMS).

Ekspert z wieloletnim doświadczeniem w dochodzeniu wierzytelności na drodze prawnej. Przez 10 lat pracował w jednej z największych na rynku kancelarii zajmujących się zarządzaniem wierzytelnościami. Koordynował pracę zespołu obsługującego kilkanaście tysięcy spraw o zapłatę na etapie postępowania egzekucyjnego. Jest autorem wielu nowatorskich rozwiązań związanych z podnoszeniem efektywności prowadzonych postępowań, a także automatyzacji procesów. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, studiów podyplomowych menadżerskich w Szkole Głównej Handlowej oraz aplikacji adwokackiej przy Okęgowej Radzie Adwokackiej w Warszawie zakończonej pozytywnym wynikiem i wpisem w 2016 roku na listę adwokatów.

W Kancelarii odpowiedzialny za zarządzanie i koordynację pracy Departamentu Procesowego Zarządzania Wierzytelnościami. W Spółce Smart Business Software odpowiedzialny za kontakt z Klientami i współpracę z Komornikami Sądowymi.