

# Golden Solutions

# KONFERENCJA CUSTOMER EXPERIENCE W WINDYKACJI - OD TWARDEJ WINDYKACJI DŁUŻNIKA DO RELACJI Z KLIENTEM - PRZYSZŁOŚĆ BRANŻY WINDYKACYJNEJ III EDYCJA



**27 marca  
2026**

**Airport Hotel Okęcie**

ul. Komitetu Obrony Robotników 24,

**Warszawa**

PATRON MERYTORYCZNY



GoodCustomer  
Experience.pl

CONSULTING

PARTNER MEDIALNY

# HU

- Partnerskie podejście i empatyczny ton jako alternatywa dla konfrontacyjnego modelu windykacji
- Compliance, CX i doskonałość operacyjna – sprzeczność czy synergia?
- Customer Experience a wrażliwe grupy klientów: windykacja osób w kryzysie finansowym
- Pułapki myślenia w windykacji: czy empatia oznacza miękkość, a konsekwencja twardość?
- Digital-first w windykacji, ale z ludzkim wsparciem: RCS i kanały głosowe w praktyce

## PRELEGENCI:

KRUK SA, Santander Bank Polska SA, GCE Consulting, Provident Polska SA, Tide Software sp. z o.o.

W ramach Konferencji odbędzie się warsztat „**Empatyczny ton komunikacji w windykacji – jak mówić, by klient chciał i mógł sptać zadłużenie?**”, który poprowadzi Pani **Joanna Hirsz**, Założycielka i CEO GCE Consulting

**09.00-09.30** rejestracja, poranna kawa

**09.30-10.30** **Compliance, CX i doskonałość operacyjna – sprzeczność czy synergia?-prelekcja w duecie**  
**Katarzyna Jerulank**, *Eksperk ds. Budowania Doświadczenia Klienta w Procesach Windykacyjnych w Provident Polska SA*, **Katarzyna Sobczak**, *Kierownik ds. Standaryzacji Procesów i Doskonalenia Wdrażania Zmian w Provident Polska SA*

- Czy zgodność ogranicza elastyczność?
- Jak zachować równowagę między dbałością o klienta, a efektywnością biznesową?
- Od zgodności do doskonałości - jak budować pozytywne doświadczenia w windykacji?

**10.30-10.45** Przerwa

**10.45-11.15** **Partnerskie podejście i empatyczny ton jako alternatywa dla konfrontacyjnego modelu windykacji,**  
**Joanna Hirszt**, *Założycielka i CEO GCE Consulting*

- Windykacja jako moment prawdy dla marki i relacji z klientem
- Zrozumienie emocji klienta w procesie windykacji jako pierwszy krok do zwiększenia skuteczności spłat
- Empatyczny ton komunikacji – jak mówić, by klient chciał i mógł spłacać zadłużenie (rola tonu i proponowanych rozwiązań)

**11.15-12.15** **WARSZTAT : Empatyczny ton komunikacji w windykacji – jak mówić, by klient chciał i mógł spłacać zadłużenie?**  
Podczas interaktywnego warsztatu uczestnicy przećwiczą, jak stosować empatię i inteligencję emocjonalną w komunikacji z klientem zadłużonym – zarówno w tonie rozmowy, jak i w proponowanych rozwiązaniach. Zmienimy perspektywę ze „ściągnięcia długu” na rozwiązywanie trudnej sytuacji finansowej klienta.

**12.15-13.15** Lunch

**13.15-14.15** **Pułapki myślenia w windykacji: czy empatia oznacza miękkość, a konsekwencja twardość? -prelekcja w duecie**  
**Aleksandra Teodorowicz**, *Kierownik Działu Analiz i Strategii Behawioralnych w KRUK SA*  
**Iga Kuik**, *Specjalistka ds. Analiz i Strategii Behawioralnych w Kruk SA*

- W jaki sposób definiowane są pojęcia empatii i konsekwencji?
- Obalanie stereotypów – empatia nie wyklucza skuteczności, a konsekwencja nie musi oznaczać braku zrozumienia.
- Jak unikać skrajności i projektować procesy, które łączą ludzkie podejście z biznesową efektywnością?

**14.15-14.30** przerwa

**14.30-15.30** **Customer Experience a wrażliwe grupy klientów: windykacja osób w kryzysie finansowym**  
**Joanna Leitgeber**, *Menedżer Zespołu Restrukturyzacji Klienta Detalicznego w Santander Bank Polska SA*

- Kim są klienci wrażliwi i jak ich rozpoznać?
- Standardy etycznej komunikacji z klientem wrażliwym.
- Wsparcie klienta w kryzysie – czy mamy w Polsce odpowiednie rozwiązania?

**15.30-15.45** Przerwa

**15.45-16.15** **Digital-first w windykacji, ale z ludzkim wsparciem: RCS i kanały głosowe w praktyce**  
**Izabela Myrdak**, *Sales Team Manager w Tide Software sp. z o.o.*

- Jak łączyć nowoczesne, cyfrowe kanały z ludzkim wsparciem, aby windykacja była szybka i komfortowa dla każdego klienta?
- Jak zadbać o bezpieczeństwo danych szczególnie w przypadku interaktywnej komunikacji?
- Jak zwiększać skuteczność windykacji i wpływać na ludzi z różnymi potrzebami i preferencjami?
- Digital-first, Human touch: kiedy technologia wspiera, a nie zastępuje kontaktu człowieka

**16.15** Zakończenie Konferencji, wręczenie certyfikatów

**Joanna Hirsz - Założycielka i CEO GCE Consulting**

Ekspertka w obszarze analizy i projektowania doświadczeń klientów i pracowników z 25-letnim doświadczeniem biznesowym. Od ponad 12 lat wspiera organizacje w analizie i projektowaniu doświadczeń klientów i pracowników, łącząc praktyczną wiedzę z psychologią i głębokim zrozumieniem emocji. Wcześniej pełniła funkcje menedżerskie i eksperckie w międzynarodowej korporacji, zasiadała również w zarządzie. Jest certyfikowaną CX Executive (Babson Executive College), prawniczką (UG), specjalistką marketingu (SGH, CIM), mentorką i coachem (SWPS). Jest członkinią Kapituły Godła Firma Przyjazna Klientowi oraz Human Experience Institute. Jej podejście wyróżnia połączenie strategicznej perspektywy z empatycznym zrozumieniem ludzkich potrzeb i zachowań.

**Katarzyna Sobczak - Kierownik ds. Standaryzacji Procesów i Doskonalenia Wdrażania Zmian w Provident Polska SA**

Od 20 lat związana z Provident Polska, posiada bogate doświadczenie w obszarze windykacji, projektów oraz doskonalenia procesów. Karierę rozpoczęła w obszarze defraudacji, gdzie odpowiadała za koordynację działań operacyjnych i wyniki zespołu. Następnie rozwijała się w prowadzeniu projektów oraz wdrażaniu zmian systemowych i procesowych w Departamencie Windykacji. Kolejnym etapem było budowanie jakościowego podejścia do zmian - standaryzacja i doskonalenie procesów stały się jej specjalnością. Obecnie odpowiada za zgodność (compliance) i doskonałość operacyjną, wspierając organizację w zapewnianiu przejrzystości działań i wysokiej jakości obsługi klienta.

W swojej pracy stawia na informację zwrotną i uczenie się na doświadczeniach, a w codziennym działaniu kieruje się krytycznym myśleniem, uważnością i otwartą komunikacją. Pasjonatka talentów Gallupa, które traktuje jako praktyczne narzędzie poznania siebie, rozwoju oraz budowania efektywnej współpracy z innymi. Równowagę odnajduje w jodze oraz energii płynącej z kontaktu z naturą.

**Katarzyna Jerulank - Ekspert ds. Budowania Doświadczenia Klienta w Procesach Windykacyjnych w Provident Polska SA**

Absolwentka Wydziału Finansów i Rachunkowości Akademii Finansów i Biznesu Vistula. Z Provident Polska związana od 18 lat – przez wiele lat pracowała w pionie finansowym. Cztery lata temu odnalazła swoje miejsce, rozpoczynając budowanie CX w Departamencie Windykacji. Z zaangażowaniem dba o pozytywne doświadczenia klientów, jednocześnie zapewniając wartość dla organizacji. Łączy kreatywne podejście z prostymi i skutecznymi rozwiązaniami. Obecnie rozwija się w obszarze compliance, łącząc zapewnianie zgodności z troską o klienta. Budowanie pozytywnych doświadczeń w windykacji to jej zawodowa misja! Pasjonuje się prostym językiem w komunikacji oraz odkrywaniem możliwości, jakie daje sztuczna inteligencja (AI). Prywatnie miłośniczka projektów DIY w każdej postaci, nieustannie poszukująca nowych wyzwań rozwijających jej kreatywność.

**Aleksandra Teodorowicz - Kierownik Działu Analiz i Strategii Behawioralnych w KRUK SA**

Absolwentka Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. Badaczka z zamiłowaniem do tematu Ekonomii Behawioralnej. Od 11 lat pracuje w Grupie KRUK, która jest liderem zarządzania wierzycelnościami w Polsce. Jest kierownikiem działu Analiz i Strategii Behawioralnych, który odpowiada m.in. analizę zachowań klientów, tworzenie i wdrażanie strategii behawioralnych, opracowywanie i rozwijanie metodologii projektowania i prowadzenia eksperymentów behawioralnych. Jej doświadczenie obejmuje analizę zachowań konsumenckich oraz wdrażanie insightów konsumenckich opartych na zrozumieniu psychologicznych mechanizmów podejmowania decyzji

**Iga Kuik - Specjalistka ds. Analiz i Strategii Behawioralnych w KRUK SA**

Absolwentka komunikacji wizerunkowej na Uniwersytecie Wrocławskim. Projektantka architektury wyboru i doświadczeń klientów. Od 4 lat związana z branżą finansową - najpierw w obszarze Customer Experience w banku Credit Agricole, a teraz w KRUKu w jednostce odpowiedzialnej za ekonomię behawioralną. Odpowiada za analizę zachowań klientów i projektowanie interwencji behawioralnych. Zainteresowana service design i innymi metodami projektowania skupionymi na człowieku.



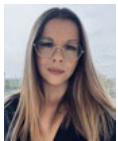
## **Joanna Leitgeber - Menedżer Zespołu Restrukturyzacji Klientów Detalicznych w Santander Bank Polska SA**

Z bankowością jest związana od 15 lat – od początku w Santander Bank Polska.

Pierwsze doświadczenia zdobywała jako doradca klienta w oddziale, a od ponad dekady koncentruje się na obszarze odzyskiwania należności.

Na co dzień pełni rolę menedżera zespołu restrukturyzacji, odpowiadając za efektywne zarządzanie procesami recovery i wsparcie klientów w trudnej sytuacji finansowej.

Dwa lata temu w ramach trzymiesięcznego projektu w Wielkiej Brytanii pogłębiała wiedzę na temat klientów wrażliwych i rozwiązań dedykowanych tej grupie.



## **Izabela Myrdak - Sales Team Manager w Tide Software sp. z o.o.**

Posiada ponad 13-letnie doświadczenie w doradztwie i współpracy z partnerami biznesowymi, które pozwala jej skutecznie wspierać firmy we wdrażaniu innowacyjnych rozwiązań dostosowanych do zmieniających się potrzeb rynku.

Od ponad sześciu lat działa w branży telekomunikacyjnej, koncentrując się na realizacji projektów opartych na nowoczesnych technologiach komunikacyjnych. Jej ścieżka zawodowa to połączenie wiedzy technologicznej, doświadczenia biznesowego oraz umiejętności budowania trwałych relacji z klientami.

W Tide Software odpowiada za kompleksowe wdrożenia usług SMS, RCS i Telco. Koordynuje cały proces – od analizy potrzeb, przez planowanie, aż po skuteczną implementację – dbając o to, by rozwiązania były maksymalnie dopasowane do specyfiki działalności klienta.

Równolegle zarządza zespołem Key Account Managerów, skupiając się na rozwoju ich kompetencji oraz wspieraniu ich w realizacji celów strategicznych firmy.