



## Warszawa

21 listopada 2018  
Regent Warsaw Hotel

ul. Belwederska 23

**Trener**

**Michał Czuma**

*Prezes, MC Consulting*

Od przeszło 20 lat zajmuje się tematyką oszustw oraz bezpieczeństwem inwestycji. Wcześniej przez 3 lata był doradcą zarządu, organizatorem i dyrektorem Biura Przeciwdziałania Wyłudzeniom w PKO Leasing SA. W latach 2009-2014 pracował jako I zastępca dyrektora Departamentu Bezpieczeństwa PKO Banku Polskiego. W 2012 stworzył od podstaw Biuro Antyfraudowe PKO BP, którym później kierował przez 3 lata. Jest również autorem największego projektu antyfraudowego w Europie Centralnej – budowy kompleksowego systemu zarządzania ryzykiem wyłudzeń (EFM) w PKO BP SA, wdrażanego i zbudowanego od podstaw przy współpracy z SAS Institute Polska. Wcześniej pracował jako ekspert odpowiedzialny za bezpieczeństwo inwestycji i doradca zarządu. Większość swojej drogi zawodowej poświęcił zagadnieniom bezpieczeństwa na styku z biznesem. Był managerem i doradcą w wielu firmach prywatnych



i państwowych takich jak Poczta Polska, Bank Pocztowy, Bank Handlowy, PZU, RUCH S.A czy Emax S.A. Stale współpracuje z Konfederacją Przedsiębiorstw Finansowych. Jako pełnomocnik Zarządu Hortex S.A odpowiadał za inwestycje na rynkach wschodnich i nadzorował m.in. bezpieczeństwo inwestycji na tamtym terenie w czasie najbardziej gorących wydarzeń politycznych, zachodzących w krajach byłego ZSRR. Absolwent Uniwersytetu Warszawskiego i ceniony od wielu lat ekspert ds. bezpieczeństwa.

- 09.30-10.00** Rejestracja, wręczenie materiałów, poranna kawa
- 10.00-11.30** **Wprowadzenie w zagadnienia fraudów / oszustw / wyłudzeń**
- Definicja oszustwa
  - Czemu ludzie oszukują?
  - Czemu oszustwo jest tak szkodliwe w biznesie?
  - Kim jest nasz oszust?
  - Oszustwo wewnętrzne i zewnętrzne
  - Rodzaje oszustw jakie spotykamy w sprzedaży
- 11.30-11.45** przerwa kawowa
- 11.45-13.30** **Mechanizm fraudów, matactw i oraz złych wyborów**
- Jak rozpoznać oszustwo?
  - Co mamy robić?
  - Poznaj swojego Klienta!
  - Nie marnuj czasu na oszusta
  - Jak dbać o czystość portfela Klientów
- 13.30-14.30** lunch
- 14.30-16.30** **Jak wykryć próbę oszustwa i jeszcze na tym zarobić?**
- Jak wykryć klasyczne oszustwa?
  - Jak wpadają oszuści?
  - Jak oszuści wykorzystują procedury sprzedażowe by być skutecznym?
  - Problem: ryzyko kontra sprzedaż – jak to rozwiązać.
  - Jak „ryzyko” może pomóc w sprzedaży – narzędzia poprawiające sprzedaż
- 16.30** Zakończenie Warsztatu.