

ZARZĄDZANIE PROCESEM WINDYKACJI -ASPEKTY PRAKTYCZNE VI EDYCJA



Warszawa

13 marca 2019

Sheraton Warsaw Hotel

ul. Bolesława Prusa 2

- Wpływ otoczenia na efektywność procesu windykacji
- Multi-Dłużnik w procesie windykacji
- Zarządzanie poprzez kompetencje i umiejętności. Jak zwiększyć efektywność pracy doradców i przeprowadzić zespół przez zmianę
- Wycena portfeli wierzytelności
- Działania zwiększające efektywność procesu windykacyjnego

PRELEGENCI:

Ultimo S.A., Intrum sp. z o.o., Wonga.pl sp. z o.o., Arvato FS, Polska Sieć Windykacji sp. z o.o. sp.k

09.00-09.30 Rejestracja ,wręczenie materiałów, poranna kawa

09.30-10.30 **Działania zwiększające efektywność procesu windykacyjnego**

Albert Łada, *Dyrektor Działu Windykacji Polubownej i Sądowej, Wonga.pl sp. z o.o.*

- Narzędzia kontaktu w procesie windykacyjnym.
- Wysyłki okolicznościowe czy warto?
- Zmiany w listach

10.30-10.45 przerwa kawowa

10.45-12.00 **Zarządzanie poprzez kompetencje i umiejętności. Jak zwiększyć efektywność pracy doradców i przeprowadzić zespół przez zmianę**

Damian Bednarski, *Head of Unsecured Collection, Ultimo S.A.*

- Po co zmieniać skoro było dobrze?
- Droga od monolitu i silosów do multizadaniowości i wartościowania trudności pracy
- System premiowy w służbie celów organizacji i motywacji doradców, rzecz kluczowa!
- Zmiana modelu rekrutacji i onboardingu pracowników vs rotacja.
- Nowoczesne technologie: boty, czaty, Voice Analytics i business intelligence w służbie dobrej zmiany
- Co się udało a co nie? Pułapki i zagrożenia
- Monitoring efektów zmiany, mirniki sukcesu. Czy było warto? I co dalej?

12.00-13.00 lunch

13.00-14.00 **Multi-Dłużnik w procesie windykacji**

Wojciech Tatarczyk, *Head of Field Collection, Intrum sp. z o.o.*

- Definicja Multi-Dłużnik;
- Wyznaczenie priorytetów i kolejność ich realizacji;
- Osobny proces czy dostosowanie obecnego;
- Optymalizacja kosztów;
- Indywidualne podejście.

14.00-14.15 przerwa kawowa

14.15-15.15 **Wpływ otoczenia na efektywność procesu windykacji**

Roma Eywik-Molak, *Dyrektor ds. Rozwoju, Polska Sieć Windykacji sp. z o.o. sp.k*

- Najistotniejsze KPI w procesie windykacyjnym
- Kiedy zaczyna się windykacja?
- Jak radzić sobie w niepewnym otoczeniu rynkowym i prawnym
- Outsourcing procesów
- Sprzedaż wierzytelności konsumenckich – czy ma wady?

15.15-15.30 Przerwa kawowa

15.30-16.30 **Wycena portfeli wierzytelności**

Mateusz Sobolewski, *Zastępca Dyrektora ds. Windykacji Prawnej, ARVATO FS*

- Rodzaje portfeli wierzytelności
- Sposób indywidualnej wyceny
- Dane historyczne a wskaźniki korygujące przy wycenie
- Modele wycen wierzytelności
- Strategie działań na portfelach

16.30 **Planowane zakończenie spotkania, wręczenie Certyfikatów**



Damian Bednarski - Head of Unsecured Collection, Ultimo S.A.

Blisko 20 lat doświadczenia w obszarze zarządzania Contact Center i operacjami w obszarze bankowości, ubezpieczeń i windykacji. Od 8 lat odpowiada za obsługę klienta w Ultimo, jednego z liderów rynku wierzycelność. Obecnie zarządza obsługą Klienta niezależnie od etapu obsługi (windykacja polubowna, prawna teren).



Wojciech Tatarczyk - Head of Field Collection, Intrum sp. z o.o.

Ukończył studia magisterskie na Uniwersytecie Ekonomicznym na kierunku Finanse i rachunkowość ze specjalizacją Audyt finansowy i rachunkowy. Posiada 10 lat doświadczenia na rynku windykacyjnym, które zdobywał przechodząc wszystkie szczeble kariery w windykacji terenowej. Obejmował stanowisko Negocjatora Terenowego w Kruk S.A., w Provident Polska S.A. zarządzał zespołem sprzedażowym. W Lindorff Polska od czerwca 2015 roku jako Kierownik Regionalny, Kierownik Działu Windykacji Terenowej B2C po objęcie całej Windykacji Terenowej w Lindorff S.A (B2B i B2C).

Obecnie w spółkach Grupy Intrum w Polsce zarządza departamentem składającym się z zespołów o różnych specjalizacjach (B2B&Leasing, Detal Mass, MŚP i Hipoteki, Zespół Egzekucyjny oraz Biuro Detektywistyczne). Jak sam mówi - lubi zmiany ze wzajemnością. A początek dobrej zmiany zaczyna się od zmiany negatywnego podejścia.



Roma Eywik-Molak - Dyrektor ds. Rozwoju, Polska Sieć Windykacji, sp. z o.o. sp.k

Prawie dwadzieścia lat doświadczenia w zarządzaniu procesami obsługi przekonało mnie, że dobra relacja z klientem jest kluczem do sukcesu, a ją można zbudować nawet poprzez windykację.

Jestem absolwentką Wydziału Nauk Społecznych Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu oraz Akademii Leona Koźmińskiego w zakresie Marketingu i Zarządzania. Przez 11 lat związana byłam z branżą telekomunikacyjną, tworząc od podstaw Dział Obsługi Klienta w firmie Crowley Data Poland. W 2011 roku objęłam stanowisko Dyrektora Wsparcia Biznesowego w spółce Canal+ Cyfrowy, a od połączenia platform „Cyfra+” oraz „n” zarządzałam obszarami bilingu, płatności i windykacji w ITI Neovision. Od niedawna swoją wiedzę i doświadczenie (jednocześnie zdobywając nowe) wykorzystuję w Polskiej Sieci Windykacji jako Dyrektor ds. Rozwoju.



Mateusz Sobolewski - Zastępca Dyrektora ds. Windykacji Prawnej, ARVATO FS

Odpowiedzialny za windykację portfeli własnych Spółki oraz zleconych, realizujący usługi dla branży bankowej, ubezpieczeniowej, pożyczkowej i e-Commerce.

Prawnik, ukończył z wyróżnieniem Wydział Prawa i Administracji UAM w Poznaniu. W latach 2014-2016 r. doktorant w Katedrze Prawa Cywilnego na UAM w Poznaniu, pisze pracę doktorską z zakresu e-Commerce.

Laureat licznych wyróżnień i stypendium w tym Diamentowego Grantu, Stypendium Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Studenckiego Nobla, Stypendium Rektora UAM I stopnia. Twórca dwóch ogólnopolskich pism naukowych znajdujących się na liście czasopism punktowanych MNiSW



Albert Łada - Dyrektor Działu Windykacji Polubownej i Sądowej, Wonga.pl sp. z o.o.

Z branżą windykacyjną jest związany od 16 lat. W Wonga jest Dyrektorem Działu Windykacji Polubownej i Sądowej. Jest jedną z kluczowych osób, która tworzyła proces windykacji w Wonga od podstaw. Aktywnie uczestniczył m.in. w procesie wdrożenia platform CC. Jest ekspertem z zakresu automatyzacji systemów dla procesów windykacyjnych.

A pierwsze kroki w branży stawiał na stanowisku specjalisty ds. windykacji w Polkomtelu.

Albert Łada jest absolwentem Wyższej Szkoły Finansów i Bankowości w Warszawie. Każdą wolną chwilę spędza z rodziną, jest szczęśliwym ojcem 5 letniego syna, wędkuje, uprawia sporty siłowe.