

# BŁĘDY I PORAŻKI WINDYKACJI



## Warszawa

15 października 2019

Regent Warsaw Hotel

ul. Belwederska 23

PARTNER MERYTORYCZNY



- Kluczowe błędy w zarządzaniu rozwojem windykatorów
- Motywowanie windykatorów - błędy i pułapki
- RODO w windykacji - najdroższe błędy i jak ich unikać
- Najdroższe błędy w zarządzaniu procesem windykacji
- Błędy w czasie kryzysu wizerunkowego wywołanego przez dział windykacji
- Sztuczna Inteligencja (AI) i nowe technologie w windykacji - błędy i porażki

### PRELEGENCI:

GEKKO Collections, Provident Polska S.A., PRA Group, RK Legal, ALERT MEDIA Communications Sp. z o.o., Alfavox

- 09.00-09.30** rejestracja, poranna kawa
- 09.30-10.30** **Kluczowe błędy w zarządzaniu rozwojem windykatorów**  
**Borys Sadowski** – *Dyrektor Generalny GEKKO Collections*
- Wskaźniki, które kłamią – jak nie mierzyć pracy windykatorów
  - Quality Monitoring – błędy, które kosztują najwięcej
  - Niebezpieczne błędy w ocenianiu rozmów windykacyjnych
  - Ocena kompetencji i premiowanie windykatorów – czego nie robić
  - Kiedy coaching bardziej szkodzi niż pomaga
  - Jakie błędy popełniliśmy tworząc systemy grywalizacji dla działów windykacji e.
- 10.30-10.45** Przerwa kawowa
- 10.45-11.30** **Motywowanie pracowników - błędy i pułapki**  
**Magdalena Przybyłowska** – *Head of Voluntary Collections, PRA Group*
- 11.30-11.45** przerwa kawowa
- 11.45-12.30** **RODO w windykacji - najdroższe błędy i jak ich unikać**  
**dr Jan Prasałek** – *Legal expert, B2C Credit Management Division, RK Legal*
- Nie popełniaj błędów innych - za co dokładnie były „kary RODO”?
  - Błędy w realizacji obowiązku informacyjnego w windykacji
  - Nieprawidłowe reagowanie na incydenty i naruszenia
  - W jaki sposób nie realizować żądań dłużników
  - Komu nie powierzać przetwarzania danych osobowych.
- 12.30-13.30** lunch
- 13.30-14.15** **Najdroższe błędy w zarządzaniu procesem windykacji**  
**Anna Witkowska** – *Dyrektor Departamentu Windykacji, Provident Polska S.A.*
- Pułapki w przepływie informacji pomiędzy Sprzedażą a Windykacją
  - Czego nie robić przy zmianie procesów biznesowych w organizacji (prawne, efektywnościowe, innowacje)
  - Błędy w inwestowaniu w windykację
  - Problemy przy outsourcingu usług do firm zewnętrznych – poziom zaangażowania we współpracy
- 14.15-14.25** Przerwa kawowa
- 14.25-15.10** **Sztuczna Inteligencja (AI) i nowe technologie w windykacji - błędy i porażki**  
**Piotr Wójcik** – *Członek Zarządu, Chief Technology Officer, Alfavox*
- Mity na temat Sztucznej Inteligencji w biznesie
  - Chatboty i głosowi asystenci - kiedy to strata a kiedy to inwestycja
  - Quality Monitoring oraz AI Coach - błędy, które potrafią zniszczyć projekt
  - Proces windykacyjny oparty na sztucznej inteligencji - kiedy to zły a kiedy dobry pomysł
  - Wdrażać AI teraz czy poczekać na rozwój technologii i obniżkę cen ?
- 15.10-15.20** Przerwa kawowa
- 15.20-16.05** **Błędy w czasie kryzysu wizerunkowego wywołanego przez dział windykacji**  
**Krzysztof Tomczyński** – *Alert Media Communications*
- Tego nie rób gdy o Twojej windykacji źle pisze prasa i media społecznościowe
  - Katastrofalne pierwsze kroki od których zależy prawie wszystko
  - Fatalne w skutki oświadczenia do mediów
  - Czy są sytuacje, w których lepiej nic nie robić ?
  - Co można zrobić żeby zapobiegać kryzysom wizerunkowym ?
- 16.05-16.45** **Stoły tematyczne**
- 17.00** Zakończenie spotkania, wręczenie Certyfikatów



**Borys Sadowski** - *Dyrektor Generalny w firmie GEKKO Collections (www.gekko.pl)*

która od 2003r. jest liderem rynku edukacji windykacyjnej w Polsce. Jeden z najbardziej uznanych w Polsce ekspertów w zakresie psychologii pieniądza i długu oraz praktyki windykacji. Pomaga długofalowo zwiększać skuteczność i motywację w działaniach windykacji dużych firm. Badacz trendów i najsukuteczniejszych rozwiązań w branży windykacyjnej. Propagator proklienckiego podejścia w odzyskiwaniu należności.

Najbardziej doświadczony trener zawodowych windykatorów w Polsce. Szkolił oraz doradzał min w:

Heineken, Coca Cola, T-Mobile, Polkomtel, Siemens, Volvo, Accenture, Provident, Vivus, Polsat Cyfrowy, Alior Bank, BZ WBK, BCZ BNP Paribas, Credit Agricole, Eurobank, Getin Bank, Idea Bank, ING Bank Śląski, PKO BP, Plus Bank, Raiffeisen Bank, ERGO Hestia, Axa, Liberty Direct, DPD, Ruch, Enea, Energa, EFL, Idea Money, Home Broker, PRA Group Polska, Hoist, Kruk, Intrum Justitia, Kredyt Inkaso, Best, Ultimo, Atradius, Raport, RK Legal, Żabka, Grupa Żywiec.



**Anna Witkowska** - *Dyrektor Departamentu Windykacji, Provident Polska S.A.*

Pasja, energia oraz zaangażowanie towarzyszą jej w pracy od wielu lat i pozwalają z sukcesem realizować postawione zadania i cele biznesowe. Dyrektor Departamentu Windykacji odpowiedzialny za procesy polubowne, sądowe, egzekucyjne, współpracę z podmiotami zewnętrznymi oraz sprzedaż wierzytelności.

Absolwentka Advanced Management Program IESE, SGH oraz Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.

Prywatnie mama, żona, organizatorka eventów oraz pasjonat nieruchomości.



**Magdalena Przybyłowska** - *Head of Voluntary Collections - Poland w PRA Group (Nasdaq: PRAA)*

Od ponad 14 lat w branży. Od 4 lat kieruje działem windykacji polubownej polskiej części jednej z największych firm windykacyjnych na świecie PRA Group. Wcześniej była menadżerem windykacji w CITI Bank Handlowy gdzie nadzorowała proces windykacji telefonicznej oraz dbała o motywację i skuteczność windykatorów na każdym etapie windykacji. Jest zwolennikiem kultury „development by doing” oraz „on the job training”.



**dr Jan Prasałek** - *Adwokat, doktor nauk prawnych, RK Legal*

Posiada wieloletnie doświadczenie w dziedzinie prawa ochrony danych osobowych. Od wielu lat sprawuje funkcje związane z zarządzaniem i ochroną danych w kancelariach prawnych, instytucjach finansowych, firmach z branży IT, firmach produkcyjnych i innych podmiotach. Brał udział w licznych szkoleniach i seminariach dotyczących ochrony danych osobowych. Członek Grupy Roboczej ds. RODO przy Ministerstwie Cyfryzacji, której celem jest wyjaśnianie i rozwiązywanie praktycznych problemów dotyczących ochrony danych osobowych zgłaszanych przez przedsiębiorców.



**Piotr Wójcik** - *Członek Zarządu, Chief Technology Officer, Alfavox*

Posiada 20 letnie doświadczenie w dostarczaniu zaawansowanych systemów wsparcia obsługi klienta dla największych firm świata. Odpowiedzialny za strategię rozwoju produktów Alfavox, współtwórca przełomowych rozwiązań dla branży finansowej, ubezpieczeniowej, administracyjnej. Działania operacyjne departamentu technologicznego Alfavox koncentruje na kluczowej wartości, którą jest doskonała identyfikacja potrzeb biznesowych klientów. Wierzy, że gwarancją zrównoważonego wzrostu biznesu klientów jest zapewnienie im synergii identyfikacji potrzeb biznesowych i doskonałości operacyjnej departamentów technicznych w Alfavox. Jest absolwentem Akademii Górniczo – Hutniczej w Krakowie, gdzie ukończył studia o profilu telekomunikacyjnym. Prywatnie pasjonat motoryzacji i kierowca rajdowy.



**Krzysztof Tomczyński** - *Partner i Account Director w Alert Media Communications*

Agencji PR ze specjalizuje się w zakresie strategii komunikacyjnych, komunikacji kryzysowej oraz szkoleń w tych obszarach. Krzysztof posiada kilkunastoletnie doświadczenie w obszarze Public Relations. Z Alert Media związany jest od początku 2013 roku realizując i nadzorując prace dla kluczowych Klientów firmy m.in. z branż: retail, motoryzacyjnej, FMCG i finansowej. Prowadzi również kluczowe polskie i międzynarodowe projekty kryzysowe oraz szkoleniowe. Wcześniej pracował m.in. w Ministerstwie Skarbu Państwa, gdzie realizował działania komunikacyjne towarzyszące dużym debiutom giełdowym, a także prowadził kampanie informacyjne i edukacyjne. Absolwent Kolegium Międzywydziałowych Indywidualnych Studiów Humanistycznych i Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego