



**27-28 września
2022**

Regent Warsaw Hotel
ul. Belwederska 23

**FORMUŁA
HYBRYDOWA**

PARTNER MERYTORYCZNY



27 WRZEŚNIA

FUCKUP DAY W WINDYKACJI

- Błędy we wdrażaniu kultury etycznej windykacji polubownej
- „W głowie się nie mieści” Czyli: nowy system windykacyjny - ja go (nie) wdrażać!
- Windykacja terenowa- czy coś może pójść nie tak?
- Gdzie popełniane są błędy w windykacji B2B
- Wierzyciel masowy a niecelowa strategia egzekucyjna
- Przykłady pułapek w procesie windykacji – jak zapobiegać

PRELEGENCI:

GEKKO Collections ,Kredyt Inkaso SA,
mBank SA, PL Partner, Orange Polska SA

28 WRZEŚNIA

WSKAŹNIKI WINDYKACYJNE

- jak dobrze mierzyć działania odzyskujące należności (III edycja)

- Jakie wskaźniki wybrać jako kluczowe i w jaki sposób powiązać je ze strategią firmy i celami Organizacji
- Jak mierzyć efektywność procesu windykacyjnego E2E na podstawie ING Banku Śląskiego
- Windykacja XXI wieku – wskaźniki procesowe zachęcają czy studzą zapał pracowników ? Rola KPI w procesie windykacyjnym
- Niewolnicy narzędzi – jak nieefektywnie dobrane narzędzia generują koszty w windykacji
- Efektywność postępowania sądowego - postępowanie tradycyjne oraz EPU – wskaźniki wpływające na decyzję o wyborze strategii - case study na przykładzie Provident Polska SA
- Kluczowe wskaźniki efektywności w egzekucji?

PRELEGENCI:

ING Bank Śląski SA, Kancelaria Corpus Iuris sp.zo.o. , Tauron Obsługa Klienta sp. z.o.o., Provident Polska SA, Asseta SA, PayPo

09.00-09.30 Rejestracja, poranna kawa (rejestracja na platformie zoom)

09.30-10.30 **Błędy we wdrażaniu kultury etycznej windykacji polubownej**

Borys Sadowski - Dyrektor Generalny GEKKO Collections

- Dlaczego dobre praktyki to nie to samo co etyczna windykacja.
- Błędy, za który płaci się po roku ale za to bardzo dużo
- Marketing zamiast realnej zmiany podejścia, czyli błędy u źródeł.
- Jaką walutą zapłacicie za błędy windykatora: ściągalność, kontaktowalność, reklamacje, inne ?
- Błędy popełniane przez menadżerów: historia porażek
- Jakie błędy czyhają w 2023 r.

przerwa

10.30-10.45

Gdzie popełniane są błędy w windykacji B2B

10.45-11.45

Dariusz Pakuła - Trener PL Partner, Kierownik Zespołu Specjalistów ds. Windykacji w Dtribev sp. z o.o.

Marcin Łogiewa - Trener PL Partner, Lider Zespołu w Capgemini Polska sp. z o.o.

- Windykacja własnych faktur B2B - pułapki których ciężko się ustrzec.
- Rola windykacji w B2B - przykłady porażek i ich konsekwencje.
- Skutki złego zarządzania windykacją - konkretne przykłady z firm B2B.
- Błędy w wyznaczaniu i rozliczeniu celów windykacji - co nie zadziałało

11.45-12.00

przerwa

12.00-13.00

Windykacja terenowa- czy coś może pójść nie tak?

Grzegorz Skrobotowicz - Dyrektor Pionu Windykacji, Radca Prawny, Kredyt Inkaso SA

- Windykacja etatowa czy nieetatowa
- Wyzwania windykacji terenowej w czasie CoVid 19
- Wzrost inflacji, szalejące ceny paliw i stóp procentowych czy „teren” może być opłacalny?

13.00-14.00

lunch

14.00-15.00

„W głowie się nie mieści” Czyli: nowy system windykacyjny - ja go (nie) wdrażać!

Bartosz Musiałowicz - Wicedyrektor Departamentu kierujący Wydziałem Restrukturyzacji i Zarządzania Wierzytelnościami (Departament Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych), mBank SA

Arleta Lesiecka - Menadżer Wydziału Kierująca Wydziałem Analiz i Systemów Restrukturyzacji i Windykacji Klienta Detalicznego, mBank SA

Łukasz Rutkowski - Ekspert ds. strategii windykacyjnej Departamentu Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych, mBank SA

- Opowieść o wdrażaniu systemu windykacyjnego z perspektywy interesariusza, strony biznesowej i strony technicznej
- Mądry bankier po szkodzie, czyli czego nauczyliśmy w toku prac projektowych, na co w następnym projekcie postawimy ponownie, a czego na pewno spróbujemy uniknąć
- Mamy to! Oswajanie się z nowym produktem i śmiałe plany na przyszłość

15.00-15.15

przerwa

15.15-16.00

Przykłady pułapek w procesie windykacji – jak zapobiegać

Jacek Krupa - Dyrektor Fakturowania, Płatności i Windykacji, Orange Polska SA

- Błędy w sprzedaży à weryfikacja przedsprzedażowa i kontrola procesu sprzedaży (jak unikać błędów np. na bazie case policji)
- Jakość danych kontaktowych i ich użycie w procesie windykacji (generalnie contact policy)
- Szczelność procesu/systemu windykacyjnego. Luki w systemach, utykanie danych pomiędzy systemami a działania zapobiegawcze (raporty kontrolne)

16.00-16.10

przerwa

16.10-16.40

Wierzyciel masowy a niecelowa strategia egzekucyjna

Martyna Limanin - Koordynatorka Zespołu Egzekucyjnego w BEST SA

- Etapy procesu, które mogą generować błędy
- Obsługa masowa wierzytelności
- Best practices - co zmienić, aby poprawić proces oraz relacje z rynkiem

16.40

Planowane zakończenie wydarzenia

09.00-09.30	Rejestracja, poranna kawa(rejestracja na platformie zoom)
09.30-10.20	Windykacja XXI wieku – wskaźniki procesowe zachęcają czy studzą zapał pracowników ? Rola KPI w procesie windykacyjnym Aneta Kaniewska - <i>Dyrektor Centrum Finansów, Tauron Obsługa Klienta sp. z o.o.</i>
10.20-10.35	przerwa
10.35-11.20	Jak mierzyć efektywność procesu windykacyjnego E2E na podstawie ING Banku Śląskiego SA Marek Młoczek - <i>Expert Lead w Super Circle Obsługa Klienta Detalicznego</i> <ul style="list-style-type: none">Wybrane wskaźniki obrazujące skuteczność procesu windykacyjnego od windykacji wczesnej do windykacji prawnejPrzykład wskaźników obrazujących alokację zasobów do procesu windykacyjnego – dylematyWskaźniki kosztowe – dlaczego są ważne
11.20-11.30	przerwa
11.30-12.30	Efektywność postępowania sądowego - postępowanie tradycyjne oraz EPU – wskaźniki wpływające na decyzję o wyborze strategii - case study na przykładzie Provident Polska SA Joanna Zdanowicz - <i>Kierownik Biura Windykacji Sądowej i Współpracy z Partnerami Zewnętrznymi</i>
12.30-13.30	lunch
13.30-14.15	Niewolnicy narzędzi – jak nieefektywnie dobrane narzędzia generują koszty w windykacji Tomasz Hawrylik - <i>Manager Zespołu Windykacji Terenowej, Asseta SA</i>
14.15-14.30	przerwa
14.30-15.15	Kluczowe wskaźniki efektywności w egzekucji? Mateusz Sobolewski - <i>Collection Manager, PayPo</i>
15.15-15.30	przerwa
15.30-16.30	Jakie wskaźniki wybrać jako kluczowe i w jaki sposób powiązać je ze strategią firmy i celami organizacji Julita Rudzinska - <i>Piecyk, Członek Zarządu Kancelarii Corpus Iuris sp. z o.o.</i>
16.30	Planowane zakończenie wydarzenia


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

GEKKO Collections 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 najskuteczniejszych 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, BGŻ 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.


Grzegorz Skrobotowicz-Dyrektor Pionu Windykacji, Radca Prawny, Doktor nauk prawnych, Kredyt Inkaso SA

Od 2007 r. związany zawodowo z procesem dochodzenia należności zarówno na drodze polubownej jak i sędowo-egzekucyjnej. W latach 2007 – 2009 aplikant komorniczy, 2009 – 2016 asesor komornika sądowego. Od 2016 r. radca prawny w Kredyt Inkaso SA zatrudniony pierwotnie na stanowisku: Kierownik Zespołu Windykacji Terenowej, następnie Dyrektor Działu Windykacji Terenowej, a od 2020 r. Dyrektor Pionu Windykacji nadzorujący pracę działów: call center, windykacji terenowej, egzekucji komorniczej oraz restrukturyzacji wiarytelności hipotecznych i komercjalizacji nieruchomości. Praktykę łączy z pracą naukową. Pracownik naukowo-dydaktyczny zatrudniony na stanowisku adiunkta w Katedrze Postępowania karnego na Wydziale Prawa, Prawa Kanonicznego i Administracji KUL. Autor kilkunastu publikacji z zakresu prawa karnego wykonawczego, prawa karnego procesowego, postępowania cywilnego oraz ADR'u. Uczestnik kilkudziesięciu konferencji naukowych zarówno międzynarodowych m.in. w: USA (The Jesuit University of New York - School of Law; Notre Dame University in South Bend), Kanada (University of Windsor - Windsor Law), jak i ogólnopolskich. Stypendysta fundacji Nanovic Institute for European Studies na Notre Dame University w Indianie (USA) oraz laureat programu TransFormation.doc (MNIŚW), w ramach którego odbył biznesowy kurs trenerski w ośrodku szkoleniowym Ivey Business School w London (Ontario - Kanada). Absolwent studiów podyplomowych Master of Business Administration (MBA) zorganizowanych na Politechnice Lubelskiej we współpracy z University of Minnesota (USA). Kilkukrotny laureat ogólnopolskich konkursów zorganizowanych przez Prokuratora Generalnego p. Andrzeja Seremeta z zakresu problematyki mediacji karnej. W ramach programu Erasmus+ „Mobility Agreement Staff Mobility For Teaching” wyjechał m.in. na Goce Delčev University of Štip (Macedonia), Università degli Studi di Sassari (Sardynia, Włochy), na University of Elbasan „Aleksander Xhuvani” (Albania).


Jacek Krupa, Dyrektor Płatności i Rozliczeń w Orange Polska SA

W obszarze Fakturowania, Rozliczeń, Windykacji i Płatności zarządzał w firmach: NETIA Telekom SAWarszawa, Pilicka Telefonia SA, EuroMacc Polska, PTK Centertel, Telekomunikacja Polska SA, Orange Polska SA. Posiada wieloletnie doświadczenie w zarządzaniu procesami billingu i rozliczeń w firmach telekomunikacyjnych. Przeprowadził z sukcesem wdrożenia systemów dla masowych operacji billingowych. Od roku 2003 związany z Orange Polska gdzie od 15 lat odpowiada za fakturowanie abonentów, rozliczenie ich płatności i windykację należności. W pracy skupiony na automatyzacji i elektronizacji procesów, zwolennik upraszczania.


Bartosz Musiałowicz- Wicedyrektor Departamentu Kierujący Wydziałem Restrukturyzacji i Zarządzania Wierzytelnościami w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych, mBank SA

Magister ekonomii i absolwent studiów podyplomowych z zakresu prawa handlowego i gospodarczego na Uniwersytecie Łódzkim. Od osiemnastu lat w bankowości, a od dwunastu w mBanku. Przygodę z obsługą wierzytelności rozpoczął jako negocjator telefoniczny.

W 2016 roku wdrożył autorski proces obsługi podmiotowej na etapie windykacji polubownej dedykowany klientom wieloproduktowym banku, integrujący nowo budujące się potrzeby rynku (koncentracja na kliencie i jego potrzebach) oraz wymogi regulacyjne (IFRS9). Obecnie odpowiada za etap twardej windykacji wierzytelności, proces restrukturyzacyjny, współpracę z partnerami zewnętrznymi oraz ruch inbound dla wszystkich segmentów portfela detalicznego.


Arleta Lesiecka- Menadżer Wydziału Kierująca Wydziałem Analiz i Systemów Restrukturyzacji i Windykacji w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych, mBank SA

Absolwentka Matematyki Stosowanej na Politechnice Łódzkiej. Od 2016 w mBanku, wcześniejsze doświadczenie zawodowe zdobywała m.in. w branży ubezpieczeniowej.

Drogę z mBankiem rozpoczęła jako stażystka programu rotacyjnego, którego ostatnim przystankiem była windykacja. Rozwinęła obszar raportowo-analityczny, zbudowała wyspecjalizowany zespół analityków obszaru. Od 2021 jest administratorem biznesowym systemu windykacyjnego, w którego budowę była zaangażowana od początku projektu.

Obecnie odpowiada za przygotowanie raportów operacyjnych i analizy oraz rozwój i utrzymanie systemów restrukturyzacji i windykacji.

**Łukasz Rutkowski - Ekspert ds. strategii windykacyjnej w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych, mBank SA**

Absolwent Wyższej Szkoły Finansów i Informatyki w Łodzi, gdzie ukończył studia na specjalizacji bankowość.

W 2004 roku rozpoczął pracę w bankowości i od samego początku związany jest z procesami windykacyjnymi. Drogę w obsłudze zaległości zaczynał jako windykator telefoniczny, by po 3 latach pracy na każdym etapie procesu objąć stanowisko kierownika grupy. W 2010 roku dołączył do mBanku jako koordynator zespołu windykacji telefonicznej. W 2020 roku obejmuje stanowisko eksperta ds. strategii windykacyjnej.

Podczas pracy w mBanku stworzył autorski zespół ekspertów windykacji polubownej zajmujący się kompleksową obsługą kredytów hipotecznych na etapie windykacji polubownej. Zaangażowany był w rozwój systemów windykacyjnych, zwiększanie efektywności oraz automatyzację procesów windykacyjnych. W 2021 roku wdrożył nowy system windykacyjny w mBanku.

Obecnie jest product ownerem systemu windykacyjnego mBanku oraz odpowiada za strategię windykacyjną na wszystkich etapach procesu.

**Martyna Limanin - Koordynatorka Zespołu Egzekucyjnego w BEST SA**

Managerka z 16-letnim doświadczeniem w branży windykacyjnej, absolwentka Uniwersytetu Gdańskiego na Wydziale Prawa i Administracji oraz na Wydziale Ekonomii. Z BEST SA związana od 2006 roku, od 2015 r. na stanowiskach managerskich. Na co dzień zarządza zespołem ekspertów w obszarze egzekucji oraz dba o jakość i efektywność procesów egzekucyjnych. Poza strukturami BEST SA jest także Mediatorem Sądowym, wpisanym na listę stałych mediatorów przy Sądzie Okręgowym w Gdańsku.

Wierzy, że kluczem do sukcesu każdej organizacji są ludzie - dlatego rozwój i motywacja zespołu są dla niej kluczowe do osiągnięcia własnej satysfakcji zawodowej.

Prywatnie lubi czytać książki motywacyjne oraz podróżować, a z każdej wyprawy czerpie nowe doświadczenia i energię do działania.

**Marcin Łogiewa - Trener PL Partner, Lider Zespołu w Capgemini Polska sp. z o.o.**

Absolwent prawa Uniwersytetu Śląskiego. Doświadczenie w bezpośrednich działaniach windykacyjnych zgromadził od Kancelarii radcowskiej po stanowiska menadżerskie u wiodących dystrybutorów B2B w Europie. Współtworzył struktury i opiniował procesy telewindykacji w wiodącej firmie piwowarskiej w Polsce. Ekspert w ewaluacji limitów, kontroli zabezpieczeń i szacowania ryzyka. Odpowiadał za szkolenie struktur pionu ryzyka kredytowego, działów obsługi Klienta i telewindykacji w znaczących spółkach branży sprzedaży i dystrybucji.

Zawodowo związany z Grupą Żywiec, Grupą Heinekera w ramach struktur Heineken Global Shared Services, Orbico, spółką dystrybucyjną należącą do grupy United Beverages a ostatnio Capgemini. Od końca 2021 roku członek grupy PL Partner. Obsługiwał i nadzorował zespoły odpowiedzialne za należności małych klientów biznesowych i dużych sieci handlowych. Kilukrotnie brał udział w migracji procesów finansowo-księgowych, odpowiadając za Tworzenie procedur i rekrutację kadr działów windykacji. Ceniony ekspert w rozwoju kompetencji windykacyjnych i optymalizacji procesów obsługi należności.

**Dariusz Pakuła - Trener PL Partner, Kierownik Zespołu Specjalistów ds. Windykacji w Dtribev sp. z o.o.**

Od 2005 związany z branżą bankową i finansową, praktyk rozwoju relacji B2B w najdynamiczniej rozwijających się bankach w Polsce. W kolejnych latach rozwijał kompetencje w spółkach obrotu wierzytelnościami biznesowymi, windykacji na zlecenie i finansowania handlu. Posiada bogate doświadczenie jako trener z dziedziny technik windykacji, negocjacji, ale również budowania relacji i rozwoju sprzedaży. Zainicjował powstanie zespołu PL Partner działającego w obszarze szkoleń i rozwoju kompetencji windykacyjnych B2B.

Absolwent kierunków Finansów i Handlu oraz studiów podyplomowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach z zarządzania sprzedażą i relacjami. Współpracował z Altkom Akademią liderem dostawców usług szkoleniowych dla branży IT w Polsce zwiększając kompetencje zespołów klienta, między innymi w zarządzaniu procesami i projektami. Od 2016 związany z branżą dystrybucji alkoholi i napojów, gdzie z sukcesem zrealizował projekt migracji procesów obsługi należności i ryzyka kredytowego ze spółek Heinekera do polskiej spółki Grupy Orbico, największego dystrybutora w Europie. Obecnie zarządzający zespołem windykacji w spółce należącej do grupy United Beverages będącego liderem dystrybucji alkoholi w Polsce, gdzie poza rozwojem kompetencji zespołu odpowiedzialnego za windykację klienta B2B z powodzeniem wdrożył autorskie usprawnienia i nowe rozwiązania informatyczne dedykowane działom windykacji oraz zarządzania ryzykiem kredytowym.


Julita Rudzińska-Piecyk - Członek Zarządu Kancelarii Corpus Iuris sp. z o.o.

Z wykształcenia prawnik, certyfikowany Compliance Officer, posiada licencję detektywa, z 18 letnim doświadczeniem praktycznym w zakresie szeroko rozumianego zarządzania wierzycielami. Swoje doświadczenie zawodowe w zarządzaniu projektami rozpoczęła w 2004 roku w międzynarodowej firmie. Od 13 lat związana z Kancelarią Corpus Iuris Sp. z o.o. pełniąc od 7 lat funkcję Członka Zarządu.


Aneta Kaniewska - Dyrektor Centrum Finansów w Tauron Obsługa Klienta sp. z o.o.

Prawnik z wykształcenia, manager, trener, doradca i coach z ponad 20-letnim doświadczeniem w zakresie zarządzania należnościami w obszarach B2B i B2C.

Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie oraz studiów podyplomowych na Wydziale Zarządzania Kapitałem Ludzkim Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie. Swoje doświadczenie zawodowe początkowo w latach 2001-2004 zdobywała w firmach branży finansowej (SSE/PSE, KBC). W latach 2004-2016 związana z branżą ubezpieczeniową gdzie brała udział w stworzeniu struktur windykacyjnych w PZU SA i PZU Życie SA. Stworzyła unikalną – sieć windykatorów terenowych wyspecjalizowanych w obsłudze usług ubezpieczeniowych. Współodpowiedzialna za wdrażanie lean managementu w obszarze windykacji, co przełożyło się na poprawę efektywności obsługiwanych procesów. Obecnie zarządza Centrum Finansów w Tauron Obsługa Klienta sp. z o.o. gdzie zajmuje się rozwojem i optymalizacją struktury zarządzania należnościami, płatnościami oraz obsługą transakcyjną w branży energetycznej.

Posiada doświadczenie w zakresie leanowania i automatyzacji procesów z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, wdrażania modelu zarządzania procesowego, inicjowania i przeprowadzenia projektów zmian organizacyjnych nakierowanych na zwiększenie efektywności i jakości nadzorowanych obszarów oraz zmniejszenia kosztów realizowanych procesów. Prowadziła wiele szkoleń oraz była prelegentem konferencji z zakresu szeroko rozumianej windykacji.

W swej pracy dba o to, by bazować na potencjale ludzi, z którymi współpracuje.


Joanna Zdanowicz - Kierownik Biura Windykacji Sądowej i Współpracy z Partnerami Zewnętrznymi, Provident Polska SA

Absolwentka Wydziału Zarządzania Biznesem w Wyższej Szkole Zarządzania Polish Open University, w 2004r. uzyskała dyplom studiów MBA Oksford Brooks University.

Menadżer z wieloletnim doświadczeniem w branży windykacyjnej, które obejmuje obszar współpracy z firmami windykacyjnymi, BIGami i kancelariami prawnymi (outsourcing usług windykacyjnych) oraz obszar dochodzenia należności na drodze sądowej i egzekucyjnej, w tym współpracę z kancelariami komorniczymi. Doświadczenie w zarządzaniu procesami windykacji masowej (branża telekomunikacyjna i finansowa) oraz optymalizacji procesów windykacyjnych. Zwolenniczka wykorzystania elementów Lean Management w pracy zarządczej, doskonalenia procesów usprawniających pracę zespołów oraz świadomego budowania w zespołach kultury organizacyjnej opartej na relacjach i efektywnej współpracy. Prelegent na szkoleniach i warsztatach. W ramach wieloletniej współpracy z Konfederacją Lewiatan aktywnie uczestniczy w wypracowywaniu rozwiązań i opiniowaniu projektów związanych z szeroko pojętym dochodzeniem roszczeń przez przedsiębiorców.


Mateusz Sobolewski - Członek Zarządu i współwłaściciel Financial Services Collection sp. z o.o., Collection Manager, Dyrektor Biura w Poznaniu w PayPo

Odpowiedzialny za windykację portfeli własnych oraz zleconych, zakup portfeli wierzycielności, tworzenie modeli windykacyjnych dla konkretnego klienta lub portfela. Realizujący usługi dla branży bankowej, pożyczkowej, transportowej, telekomunikacyjnej 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, pisał 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. Uczestnik staży naukowych na prestiżowych uczelniach na świecie.


Marek Młoczek - Expert Lead w Super Circle Obsługa Klienta Detalicznego w ING Banku Śląskim

W ING Banku Śląskim od ponad 25 lat. Aktualnie zarządza 11 osobowym zespołem ekspertów. Jest odpowiedzialny za raportowanie wskaźników operacyjnych, w tym z obszaru windykacji należności detalicznych, zarządzanie platformą windykacyjną oraz zarządzanie cyklem życia statystycznych modeli windykacyjnych.


Tomasz Hawrylik - Manager w Zespole Windykacji Terenowej w Aseta SA

Ponad 20 letnie doświadczenie w zarządzaniu zespołami o strukturze rozproszonej. Doświadczenie zdobyte w Provident Polska SA - 11 lat pracy w Dziale Kontroli Wewnętrznej, ponad 6 lat na stanowisku Kierownika Zespołu Windykacji Terenowej w Raiffeisen Bank Polska SA Aktualnie od 2 lat odpowiada za Zespół Terenowy w Aseta SA

Absolwent Wyższej Szkoły Finansów i Ubezpieczeń w Warszawie, kierunek Finanse i Bankowość oraz Akademii Finansów w Warszawie. Kierunek: Audyt i kontrola wewnętrzna.

Certyfikat CICA czyli Certyfikowany Audytor ds. Kontroli Wewnętrznej.

Jego motto: „W pracy, wierzę w ludzi i siłę Zespołu. Słucham i słyszę. Reaguję i wspieram. Dla mnie dobry i zmotywowany Zespół to klucz do sukcesu.”