



Warszawa

18-19 października
Regent Warsaw Hotel

Ul. Belwederska 23

- Windykacja 2.0 – jak zaplanować zmianę w obszarze windykacji, by przyniosła zakładane efekty
- Windykacja in-house czy outsourcing windykacyjny? Zalety i wady każdej opcji w perspektywie krótko- i długoterminowej
- Masowo czy indywidualnie – dylematy w zakresie obsługi Klienta biznesowego
- Rola szkoleń w Call Center
- Sprzedaż portfeli wierzytelności z perspektywy Wierzyciela Pierwotnego
- Postępowanie egzekucyjne w świetle nowej ustawy o komornikach sądowych i egzekucji
- Segmentacja dłużnika/długu a procesy windykacyjne - dostosowanie modeli postępowań

PRELEGENCI:

Best S.A, Citi Handlowy, Platforma NC+ ITI NEOVISION S.A, ID Finance Poland Sp. z o.o. (MoneyMan), Tauron Obsługa Klienta Sp. z o.o., AASA Polska S.A., Arvato Polska

18 października - pierwszy dzień

10.00-10.30 Rejestracja, wręczenie materiałów, poranna kawa

10.30-11.30 **Windykacja 2.0 – jak zaplanować zmianę w obszarze windykacji, by przyniosła zakładane efekty**
Aneta Kaniewska, *Dyrektor Centrum Finansów, Tauron Obsługa Klienta*

- Stan bieżący – stan docelowy. Zaplanuj kierunek.
- Mocne i słabe strony procesu. Ustal co wzmocnić, a co zmienić.
- Otoczenie branżowe, prawne – zbadaj wpływ na zaplanowane zmiany
- Lider zmiany – zaangażuj w proces zespół.

11.30-11.45 przerwa kawowa

11.45-12.45 **Windykacja in-house czy outsourcing windykacyjny? Zalety i wady każdej opcji w perspektywie krótko- i długoterminowej**

Jarosław Grygiel, *Pełnomocnik ds. działań wierzycielskich, ID Finance Poland sp. z o.o. (MoneyMan)*

- Dylemat zarządczy na etapie narodzin organizacji: jak ważna dla firmy będzie windykacja wierzytelności i jak ją zorganizować?
- Uroki outsourcingu. Czy sprawdza się scenariusz: wybierzmy kontrahentów dobrych (i tanich), pozwólmy działać profesjonalistom i stosujmy metodę 'champions & challengers'?
- Ukryte koszty outsourcingu. Wiedzieć, znaczy kontrolować, i odwrotnie. Cena niezależności. Profit sharing, a rentowność w dłuższej perspektywie czasowej.
- Budowa windykacji in-house jako wyzwanie organizacyjne. Próba uzasadnienia wyboru.
- Metoda DIY w windykacji, czyli co możemy zwindykować sami i ile nas to będzie kosztować.
- Konfrontacja strategii wierzycielskich. Bilans korzyści i wad – unikalny, czy uniwersalny dla wszystkich wierzycieli?

12.45-13.45 lunch

13.45-14.30 **Sprzedaż portfeli wierzytelności z perspektywy Wierzyciela Pierwotnego**

Tomasz Makulski, *Kierownik Windykacji, Platforma NC+ ITI NEOVISION S.A*

- Proces Windykacji – wstęp
- Przygotowanie procesu sprzedaży wierzytelności
- Raportowanie/Analiza
- Dobór oferentów do etapu przetargowego
- Etap przetargu/podział na rozdziały/stopniowanie
- Umowa i tryby posprzedażowe

14.30-14.45 przerwa kawowa

14.45-15.45 **Postępowanie egzekucyjne w świetle nowej ustawy o komornikach sądowych i egzekucji**

Mateusz Sobolewski, *Kierownik Działu Prawnego i Windykacji Sądowo-Egzekucyjnej Arvato Polska*

- Wyzwania windykacji egzekucyjnej dla wierzyciela w świetle nowej ustawy
- Podział z uwagi na apelacje – segmentacja dłużników z uwagi na miejsce zamieszkania
- Małe kancelarie komornicze, czego oczekiwać, jakie wymagania mogą spełnić
- Optymalizacja procesu egzekucyjnego z uwagi na podział terytorialny i ograniczenia ilościowe
- Call Center komornicze, raporty oraz wspólna księgowość
- „Konsorcja komornicze” porozumienia z komornikami w różnych apelacjach

15.45 Zakończenie I dnia spotkania

19 października - drugi dzień

10.00-10.30 Rejestracja, poranna kawa

10.30-11.30 **Masowo czy indywidualnie – dylematy w zakresie obsługi Klienta biznesowego**

Katarzyna Gulbicka, Kierownik Działu Wsparcia Strategii, Best S.A.

- Charakterystyka Klienta biznesowego
- Czy i kiedy opłaca się uruchomić indywidualną obsługę
- Wyzwania w procesie obsługi Klienta biznesowego

11.30-11.45 przerwa kawowa

11.45-12.45 **Rola szkoleń w Call Center - prelekcja w duecie**

Dominika Jachimowicz, Kierownik Zespołu Zarządzania Jakością i Restrukturyzacji, Citi Handlowy,
Paweł Szulc, Specjalista ds. szkoleń windykacyjnych, Citi Handlowy

- Szkolenia- typy, formy, ilości- w służbie jakości:
 - » wykorzystywanie nowych technologii w szkoleniach
 - » techniki, a pokolenia
 - » dylemat- szkolenia wewnętrzne, czy zakupione na rynku?
- Osobowość trenera- bawi, uczy i wspiera. I co jeszcze?
- Badanie efektywności i kontrola szkoleń
 - » zależność „wydajność- edukacja”
 - » gratyfikowanie szkoleniami

12.45-13.45 lunch

13.45-14.45 **Segmentacja dłużnika/długu a procesy windykacyjne - dostosowanie modeli postępowania**

Wojciech Lasoń, Menadżer Działu windykacji, Aasa Polska S.A.

- Czy dzielenie jest zasadne ? za i przeciw
- dłużnik
- dług
- modele procesów - dłużnik
- modele procesów - dług
- jak to wszystko połączyć i jakich narzędzi potrzeba?
- a jeśli nie mamy narzędzi to co ?

14.45 Planowane zakończenie II dnia spotkania, wręczenie Certyfikatów



Aneta Kaniewska - Dyrektor Centrum Finansów, Tauron Obsługa Klienta Sp. z o.o.

Prawnik z wykształcenia, manager, trener, doradca i coach z 16-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 zdobywała w firmach branży finansowej biorąc udział w projekcie windykacyjnym SSE/PSE Polska, następnie w firmie Żagiel zajmującej się sprzedażą ratalną i kredytami konsumenckimi gdzie odpowiadała za proces windykacji sądowej. W latach 2004-2016 związana z branżą ubezpieczeniową gdzie brała udział w stworzeniu struktur windykacyjnych w PZU SA i PZU Życie SA. Obecnie zarządza Centrum Finansów w Tauron Obsługa Klienta sp z o.o. gdzie zajmuje się rozwojem struktury zarządzania należnościami, płatnościami oraz obsługą transakcyjną w branży energetycznej.

Posiada doświadczenie w zakresie budowy strategii zarządzania i rozwoju pracowników, 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.



Dominika Jachimowicz - Kierownik Zespołu Zarządzania Jakością i Restrukturyzacji, Citi Handlowy

Współpracując z kilkunastoma specjalistami realizuje powierzone zadania z zakresu obsługi reklamacji, restrukturyzacji i szkoleń w Departamencie Windykacji. Windykacja, dłużnicy, negocjacje- to Jej ulubione tematy, w nieskończoność analizowane w bardzo już wąskim gronie bliskich znajomych tylko z branży. Wystąpienia prelegentki traktuje jako ogromne wyróżnienie i osobisty sukces, ale także wyzwanie i unikalną okazję wymiany doświadczeń w „sektorze”



Katarzyna Gulbicka - Kierownik Działu Wsparcia Strategii, Best S.A.

Swoją karierę zawodową rozpoczęła 14 lat temu w BEST S.A. jako konsultantka telefoniczna w branży windykacyjnej. Od kilku lat jest menadżerem, zarządzała zespołami odpowiedzialnymi min. za szkolenia, monitoring i jakość rozmów oraz windykację telefoniczną. Obecnie odpowiada za wsparcie strategii windykacyjnej w zakresie procesów sprzedaży, oferty produktowej oraz marketingu. Podczas swojej pracy inicjowała i brała udział w licznych projektach mających na celu wzrost efektywności i jakości w obszarach operacyjnych. Absolwentka Wyższej Szkoły Administracji i Biznesu w Gdyni na kierunku Zarządzanie. Juror 7, 8 i 9 edycji konkursu Telemarketer Roku.



Tomasz Makulski - Kierownik Windykacji, Platforma NC+ITI Neovision S.A.

Absolwent Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Warszawie oraz Uniwersytetu Warszawskiego na Wydziale Zarządzania (Specjalizacja: E-Biznes). Związany z branżą Windykacyjną od 2002 roku. Współorganizator Działu Windykacji w CANAL+ od roku 2001. Po fuzji z platformą N w 2012 roku Odpowiedzialny już w jednej Firmie ITI Neovision w dalszym ciągu za aspekty Windykacji począwszy o weryfikacji klienta na etapie sprzedaży kontraktu i fraudu oraz od chwili rozwiązania umowy po przez procesowanie dłużnika przez etapy Windykacji Wewnętrznej, Zewnętrznej, Sądowej. Tomasz Makulski kieruje także procesem analizy i budowy portfeli sprzedaży wiarytelności, oraz strony posprzedażowej. Uczestnik i prelegent, konferencji związanych z rynkiem wiarytelności.



Jarosław Grygel - Pełnomocnik ds. działań wierzycielskich, ID Finance Poland Sp. z o.o.

Jarosław Grygel – z wykształcenia prawnik, absolwent studiów MBA i studiów podyplomowych z audytu, kontroli wewnętrznej i podatków. Przez wiele lat pracownik Banku Nordea, gdzie odpowiedzialny był za windykację masową i proces sprzedaży wiarytelności. W ostatnich latach związany z branżą Fin Tech, obecnie jako Pełnomocnik ds. działań wierzycielskich w spółce ID Finance Poland (MoneyMan).



Wojciech Lasoń - Menadżer działu windykacji, Aasa Polska S.A.

Manager od wielu lat związany z rynkiem finansowym, w szczególności z windykacją. Drogę zawodową w tej dziedzinie rozpoczął w Provident Polska S.A., następnie Coface Poland Sp. z o.o. W ostatnich latach był związany ze Spółką Regita Sp. z o.o., gdzie zajmował stanowisko Dyrektora Działu Windykacji. Podobne funkcje pełnił wcześniej w Polskich Książkach Telefonicznych oraz w Call Center Poland, aktualnie jest odpowiedzialny za windykację w Aasa Polska S.A.



Mateusz Sobolewski - Kierownik Działu Prawnego i Windykacji Sądowo Egzekucyjnej, Arvato Polska

Ukończył z wyróżnieniem Wydział Prawa i Administracji UAM w Poznaniu

Jest laureatem Diamentowego Grantu za projekt „Prawo konsumenckie a ustrój gospodarczy państwa” oraz laureatem stypendium Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z 2014 r.

Otrzymał liczne stypendia i wyróżnienia naukowe w tym stypendium Rektora UAM I stopnia uzyskując najwyższą ilość punktów w stypendium pośród wszystkich studentów UAM. Laureat konkursu „Studencki nobel”, uzyskując II miejsce w Kraju i II pośród nauk ekonomicznych i prawnych. Uczestnik stacjonarnych studiów doktoranckich na UAM w Katedrze Prawa Cywilnego, Handlowego i Ubezpieczeniowego, pisze pracę doktorską poświęconą e-Commerce. Autor licznych publikacji i wystąpień naukowych poświęconych, prawom konsumenta, prawom konkurencji, prawa cywilnego, handlowego, zobowiązań. Twórca dwóch ogólnopolskich pism naukowych znajdujących się na liście czasopism punktowanych MNiSW. Odebrał liczne wyjazdy i staże naukowe w takich ośrodkach akademickich jak Harvard, Columbia, Bentley, Bayreuth, Humboldt, Edynburg. Członek Rady Legislacyjnej Polskiego Związku Windykacji. Od 2010 r. związany z windykacją, swoją karierę zaczynał w kancelariach prawnych w Poznaniu, obsługując podmioty gospodarcze w zakresie dochodzenia wiarytelności i zorganizowania systemu sprzedaży, a także zabezpieczenia sprzedającego przed postępowaniem windykacyjnym. Od stycznia 2015 r. Kierownik Działu Prawnego i Windykacji Sądowo Egzekucyjnej w Arvato Polska, zajmuje się obsługą windykacyjną, banków, firm pożyczkowych i telekomów.