



Centrum Prawa
Bankowego
i Informacji



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH



BankTech

KLIENT MÓJ PAN?

Klient w centrum uwagi – budowanie wartości, jakości i długoterminowej relacji

18 czerwca 2019 r.

Warszawa, Hotel Novotel Centrum
(Warszawa, ul. Marszałkowska 94)

9.00

Rejestracja

9.45

Otwarcie konferencji

- Krzysztof Pietraszkiewicz, Prezes, Związek Banków Polskich
- Key Note Speech, **dyr. Paweł Swieboda**, Deputy Head of the European Political Strategy Centre, the in-house think tank of the European Commission.

Podstawowa tematyka wystąpienia:

Zaprezentowanie najbardziej prawdopodobnych scenariuszy tendencji zmian sytuacji politycznej i społecznej w UE, sytuacji międzynarodowej, ruchów konsumenckich, które będą determinowały zachowania regulatorów i kształt rynku finansowego.

Możliwa i pożądana polityka gospodarcza w kontekście słabnącej konkurencyjności UE, zagrożeń kryzysem gospodarczym, odpornością albo jej brakiem, reakcje wobec ruchów populistycznych i nacjonalistycznych.

Oczekiwane zachowania krajowych i europejskich samorządów gospodarczych oraz regulatorów w kreacji otoczenia biznesowego, w którym będą funkcjonować banki i ich klienci.

10.40

Uroczystość wręczenia nagród:

- Nagrody Dziennikarskie im. Mariana Krzaka
- Ranking Banków Miesięcznika Finansowego BANK
- Nagrody za konkurs "Etyka w finansach"
- Wyróżnienia Programu "Bankowcy dla Edukacji"- BAKCYL

11.30

Przerwa kawowa

12.00

Sesja I „Klient mój Pan?” – jak efektywnie przeprowadzić klienta przez transformację cyfrową?

Podstawowa problematyka:

- Od optymalizacji do robotyzacji – czy i jak można wpływać na model świadczonych usług oraz wzrost jakości obsługi klientów?
- Jak zaplanować i przeprowadzić cyfrową transformację? Co decyduje o jej sukcesie?
- Automatyzacja procesów i wspieranie migracji klientów z kanałów tradycyjnych do zdalnych – na co zwracać uwagę?
- Omnichannelowe podejście do klientów – mit czy już codzienna praktyka?
- Czy klienci rozumieją technologiczne zmiany wprowadzane przez banki?
- Wygoda a bezpieczeństwo.

Prezentacja otwierająca:

- 2030. Marzenia klientów. Klienci Marzeń – raport z Laboratorium Przyszłości First Data Polska, **Wojciech Małaszewicz**, Dyrektor Rozwoju Produktów dla Instytucji Finansowych, First Data Polska, **Erwin Ziarkiewicz**, Project Manager, First Data Polska

Komentarz ekspertów:

- Moderator: **Bartłomiej Nocoń**, ekspert sektora finansowego

Komentatorzy:

- **Joanna Erdman**, Dyrektor ds. Rozwoju Kart Płatniczych, mBank SA
- **Halina Karpińska**, Dyrektor Departamentu Bankowości Elektronicznej, Bank Millennium SA
- **Włodzimierz Kiciński**, Wiceprezes, Związek Banków Polskich
- **Adrian Kurowski**, Dyrektor Visa w Polsce

Prezentacje:

- Chcesz skutecznie przenieść klientów do kanałów zdalnych? Zacznij od swoich pracowników, **Wojciech Gargul**, Sales Director, Innergo
- Instytucja finansowa przyszłości- Klient w centrum uwagi”, **Piotr Szczepanik**, Head of FSI Industry Solution, Microsoft Sp. z o.o.
- Transformacja cyfrowa dużego banku, **Rafał Witczak**, Dyrektor Biura Bankowości Omnikanalowej, Bank Pekao SA

Łoża komentatorów:

- Moderator: **Andrzej Kawiński**, Country Manager, G+D Currency Technology

Komentatorzy:

- **Piotr Puczyński**, ekspert niezależny
- **Anna Maj**, Fintech Leader w PwC
- **Paweł Jakubik**, Przewodniczący Forum Technologii Bankowych ZBP, Członek Zarządu Microsoft Sp. z o.o.

14.15

Przerwa kawowa

14.35

Sesja II Wyzwania strategiczne dla technologii wspierających znaczenie *customer experience*

Podstawowa problematyka:

- Technologie we wzroście jakości obsługi.
- User/customer experience i digital journey – perspektywa technologiczna.
- Budowanie pozytywnego doświadczenia klientów sektora przy użyciu technologii.
- Najlepsze przykłady i praktyki wspierające długoterminowe relacje z klientami.
- Zmiany wynikające z regulacji – czy będą miały wpływ na jakość współpracy z klientami.

Prezentacja otwierająca:

- **Dariusz Marcjasz**, Wiceprezes Zarządu, Krajowa Izba Rozliczeniowa SA

Prezentacje:

- Podróż Klienta - co w tym trudnego?, **Konrad Hoszowski**, Technical Account Manager, Ab Initio
- Czy to już ? Czy Aplikacja i www wystarczą by zadbać o dobre wrażenie i lojalność klientów?, **Piotr Grzegorzewski**, Dyrektor ds. Wideo Komunikacji, **Andrzej Wiśniewski**, Dyrektor ds. Rozwoju, KONTEL Sp. z o.o.

Panel dyskusyjny:

- Moderator: **Paweł Widawski**, Wiceprezes Zarządu, Fundacja Polska Bezgotówkowa

Uczestnicy:

- **Michał Macierzyński**, Dyrektor Departamentu Usług Cyfrowych, PKO Bank Polski SA
- **Michał Miszułowicz**, Koordynator Zespołu ds. Relacji z Fintech, BNP Paribas Bank Polska SA
- **Andrzej Pyka**, Dyrektor Obszaru Transformacji Bankowości Detalicznej, Santander Bank Polska SA
- **Jan van der Saar**, Dyrektor Laboratorium Innowacji, Bank Pekao SA

Prezentacje:

- Skuteczne wdrażanie innowacji w organizacji w okresie integracji, **Paulina Skrzypińska**, Koordynator Laboratorium Innowacji, BNP Paribas Bank Polska SA
- Technologia dla użytkowników - 5 sposobów, które wykorzystuje Alior optymalizując rozwiązania pod klientów, **Paweł Stężycki**, Dyrektor Departamentu Wiodące Innowacje i Badania UX, Alior Bank SA

Łoża komentatorów:

- Moderator: **Wojciech Pantkowski**, Dyrektor Zespołu Systemów Płatniczych, Bankowości Elektronicznej i Bezpieczeństwa Banków, Związek Banków Polskich

Komentatorzy:

- **Marta Guzek**, Finance Industry Head, Google Poland
- **Jowita Michalska**, CEO Digital University Foundation
- **Aleksander Naganowski**, Business Leader, Business Development, Mastercard

17.00

Networking

Organizatorzy



Partnerzy generalni



Partnerzy



Patroni medialni

