

# BANKING CONTACT CENTER FORUM



Finance Customer Service&Care

Contact Center w czasach Cyfrowej Bankowości

**25 WRZEŚNIA 2018**

Klub Bankowca, Warszawa

**9.00**

> 10.00

Rejestracja uczestników

**10.00**

> 10.15

Powitanie i prezentacja wprowadzająca  
Wojciech Pantkowski, ZBP  
Arkadiusz Cempura, Euro Bank

**10.15**

> 10.45

Konkurs na Doradcę i Lidera roku  
- wyniki i nagrody

**10.45**

> 11.05

Prezentacje 2 zespołów nagrodzonych  
w konkursie

**11.05**

> 11.25

Spójność doświadczeń klienta  
w kontakcie z contact centre  
wewnętrznym i partnerskim  
Iwona Muskalska, ING Bank Śląski

**11.25**

> 11.45

CC w firmie i życiu Klienta  
Łukasz Czekajewski, mBank

**11.45**

> 12.00

Hałas a współczesne środowisko pracy  
Magdalena Wąsiewicz, Innergo

**12.00**

> 12.15

**Przerwa kawowa**

**12.15**

> 12.35

Jak i w jakich obszarach szkolić  
pracowników CC  
Magdalena Paradowska-Stajszczyk,  
PKO Bank Polski

**12.35**

> 12.55

Pokolenie X, Y, Z czyli wymagający,  
trudny i nowoczesny klient sektora  
bankowego, a obsługa przy wykorzystaniu  
wielu kanałów komunikacyjnych  
w Contact Center  
Arkadiusz Rybacki, SEVENET

**12.55**

> 13.25

**GOŚĆ SPECJALNY**

Marcin Mazurek KREDO BANK  
"Przyjeżdżam do Ciebie z Ukrainy  
- kim jestem, jak do mnie  
powinieneś mówić abym Cię zrozumiał,  
gdy oferujesz mi usługi bankowe"

**13.25**

> 14.10

**Lunch**

**14.10**

> 14.50

Panel dyskusyjny  
"Bank jak Uber - bez placówek,  
bez contact center - realność czy utopia?"

**Prowadzący:**

Marek Chlebicki, PWC,  
Dyrektor Zespołu doradztwa dla sektora  
finansowego

**Uczestnicy:**

- Artur Żurek, Bank Millennium,  
Dyrektor Departamentu Wspomagania  
Sprzedaży
- Aleksandra Buczkowska, mBank,  
Dyrektor Contact Centre
- Joanna Wcisło, Stanusch Technologies,  
CMO / Ekspert
- Arkadiusz Cempura, Euro Bank,  
Dyrektor Bankowości Codziennej
- Jacek Brzeziński, Deutsche Bank Polska,  
Dyrektor Departamentu Zdalnej  
Sprzedaży

**14.50**

> 15.05

**Przerwa kawowa**

**15.05**

> 15.25

Videoweryfikacja w procesie sprzedaży  
zdalnej w CC  
Tomasz Witt, Bank Zachodni WBK

**15.25**

> 15.45

Telebot w procesie pozyskiwania  
klientów przez internet  
Anna Płachta, Credit Agricole

**15.45**

> 15.55

**Zakończenie**