

WARSZTATY

# REKLAMACJE NA RYNKU FINANSOWYM

22-23 LUTEGO 2018, WARSZAWA



WARSZTATY

# REKLAMACJE NA RYNKU FINANSOWYM

Szanowni Państwo,

Chcąc wyjść naprzeciw Państwa potrzebom przygotowaliśmy warsztaty „Reklamacje na rynku finansowym”, które odbędą się 22-23 lutego 2018 r., w Warszawie.

Celem spotkania jest podzielenie się doświadczeniami w zakresie radzenia sobie z wciąż rosnącą ilością reklamacji w branży finansowej oraz pokazanie szeregu możliwości zarządzania w oparciu o liczne case studies.

Przedsiębiorcy zdają sobie sprawę, że na coraz bardziej nasyconym rynku walka o nowego klienta wymaga wysokich nakładów, a przede wszystkim odpowiedniej i profesjonalnej jego obsługi.

Kontakt w sprawie reklamacji może decydować o wielu późniejszych działaniach klienta: czy przedłuży współpracę, czy zarekomenduje nasz produkt swoim znajomym. Czasem niewielki ukłon w stronę klienta może zaprocentować przedłużeniem współpracy na wiele lat.

Jakie działania podjąć, aby klient nas nie opuścił i aby jego reklamacja nie przełożyła się na migrację? Jak efektywnie zarządzać informacjami zwrotnymi od klientów? Jak są zagrożenia związane w nieprawidłowym zarządzaniem reklamacjami na rynku finansowym oraz jak zarządzać, aby reklamacji było coraz mniej – to tylko niektóre z pytań, na które odpowiedzą zaproszeni eksperci, praktycy zajmujący się na co dzień tematyką reklamacji.



Serdecznie zapraszam Państwa do udziału w Warsztatach!

**Aldona Mlonek**,  
Project Manager

## W PROGRAMIE M.IN.:

- Reklamacje w branży finansowej w świetle działań podejmowanych przez organy nadzoru
- Rzecznik Finansowy a problematyka reklamacji
- Zarządzanie procesem reklamacji jako istotny element systemu zarządzania produktem finansowym
- Szanse i ryzyka w integrowaniu procesów obsługi reklamacji
- Klauzule niedozwolone na rynku usług finansowych – identyfikacja, ryzyka i nowe kompetencje Prezesa UOKiK

## DO UDZIAŁU ZAPRASZAMY PRZED WSZYSTKIM DYREKTORÓW I MANAGERÓW

### DEPARTAMENTÓW:

- Zarządzania Reklamacjami
- Utrzymania Klienta
- Obsługi Klienta
- Jakości
- oraz wszystkie osoby zainteresowane i zajmujące się na co dzień tematyką reklamacji na rynku usług finansowych

Organizator:



Bonnier Business (Polska) sp. z o.o. należy do szwedzkiej Grupy Bonnier – jednego z największych na świecie koncernów medialnych posiadającego 175 firm w 16 krajach. Wydawca „Puls Biznesu” – najbardziej opiniotwórczego medium biznesowego, prowadzi również portale ekonomiczne pb.pl i bankier.pl, docierające łącznie do 3,5 miliona użytkowników. Bonnier Business (Polska) jest liderem w zakresie organizacji kongresów, konferencji i warsztatów skierowanych do wyższej kadry menedżerskiej.

WARSZTATY

# REKLAMACJE NA RYNKU FINANSOWYM

PROGRAM | 22 LUTEGO 2018

**08:30 REJESTRACJA UCZESTNIKÓW, POWITALNA KAWA**

**08:55 PRZYWITANIE UCZESTNIKÓW**

**Aldona Mlonek - Project Manager, Puls Biznesu**

**09:00 REKLAMACJA W BRANŻY FINANSOWEJ W ŚWIELE DZIAŁAŃ PODEJMOWANYCH PRZEZ ORGANY NADZORU**

**Tomasz Kaźmierczak - Prawnik, KRK Kieszkowska Rutkowska Kolasiński**

- Reklamacje na rynku finansowym: ustawowy patchwork
- Procedura reklamacji jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: przykłady z orzecznictwa
- Klauzule abuzywne w zakresie reklamacji na rynku finansowym
- Rzecznik Finansowy a problematyka reklamacji
- Wpływ PSD II na proces reklamacji
- 

**10:10 ROZPATRYWANIE REKLAMACJI PRZEZ PODMIOTY RYNKU FINANSOWEGO Z PERSPEKTYWY RZECZNIKA FINANSOWEGO**

**Tomasz Młynarski - Radca prawny, Biuro Rzecznika Finansowego**

- Reklamacja i co dalej? – w jaki sposób Rzecznik Finansowy wspiera klientów
- Jakość odpowiedzi na reklamacje w świetle doświadczeń Rzecznika
- Skutki przekroczenia terminu odpowiedzi na reklamację klienta w orzecznictwie sądowym

**11:20 PRZERWA NA KAWĘ**

**11:40 JAK Z ZAKALCA ZROBIĆ DOBRE CIASTO. CZYLI CO ZROBIĆ, ABY PRACOWNICY NIE OBSŁUGIWALI REKLAMACJI, A KLIENCI BYLI ZADOWOLENI**

**Paweł Ejzert - Manager Wydziału Zarządzania Procesami Obsługi Klienta, mBank**

**Marcin Gawior - Doradca, Wydział Zarządzania Reklamacjami - mBank**

#### **CASE STUDY**

- Ciasto bez pieczenia – pierwszy kontakt najlepszym sposobem na kończenie reklamacji
- Ciasto w foremce – standaryzacja czynności najszybszą metodą optymalizacji
- Ciasto bez jajek – gdzie automatyzować, aby udział pracowników nie był konieczny
- Ciasto cud – czyli AI w reklamacjach

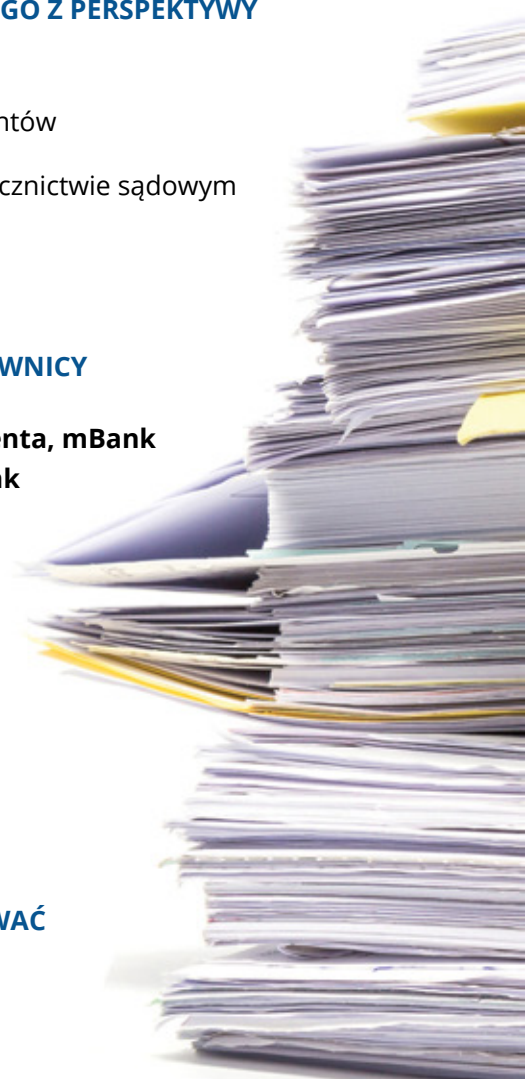
**12:50 LUNCH**

**13:50 REKLAMACJE, SZANSA LUB WPADKA. TO TY MOŻESZ O TYM ZDECYDOWAĆ**

**Ewa Herbiak-Piszczako - Dyrektor Zarządzający, Departament Komunikacji, Marketingu i Badań, Bank Pekao S.A.**

#### **CASE STUDY**

- Jak zarządzać reklamacjami by stały się źródłem wiedzy o tym jak stać się lepszym od konkurencji



WARSZTATY

# REKLAMACJE NA RYNKU FINANSOWYM

## PRAKTYCZNE WARSZTATY

### 14:50 KREOWANIE POZYTYWNYCH DOŚWIADCZEŃ W PROCESIE REKLAMACYJNYM

**Patrycja Hackiewicz - Założycielka Customized Group. Dyplomowany trener biznesu, konsultant i praktyk koncepcji Customer Experience Management (CEM). Manager z 15 letnim doświadczeniem w bankowości.**

#### PRACA WARSZTATOWA W GRUPACH

Podczas warsztatów uczestnicy będą mieli okazję zaprojektować pożądane doświadczenia dla klientów w procesie reklamacyjnym, zidentyfikujemy kluczowe punkty styku oraz momenty prawdy.

### 16:10 ZAKOŃCZENIE PIERWSZEGO DNIA WARSZTATÓW

PROGRAM | 23 LUTEGO 2018

### 08:30 REJESTRACJA, PORANNA KAWA

### 09:00 PRAKTYCZNE PODEJŚCIE DO REKLAMACJI NA RYNKU UBEZPIECZENIOWYM

**Ewa Gryglewska - Ekspert d.s. wsparcia prawnego, UNIQA TU SA**

#### CASE STUDY

- Różnorodność ubezpieczeń gospodarczych, a definicja klienta uprawnionego do zgłaszania reklamacji
- Korzystne rozwiązania dotyczące reklamacji dla osób prawnych w projekcie ustawy o dystrybucji ubezpieczeń
- Nieskuteczność reklamacji i dalsze możliwości poszkodowanego
- Przykłady skutecznych i nieskutecznych reklamacji

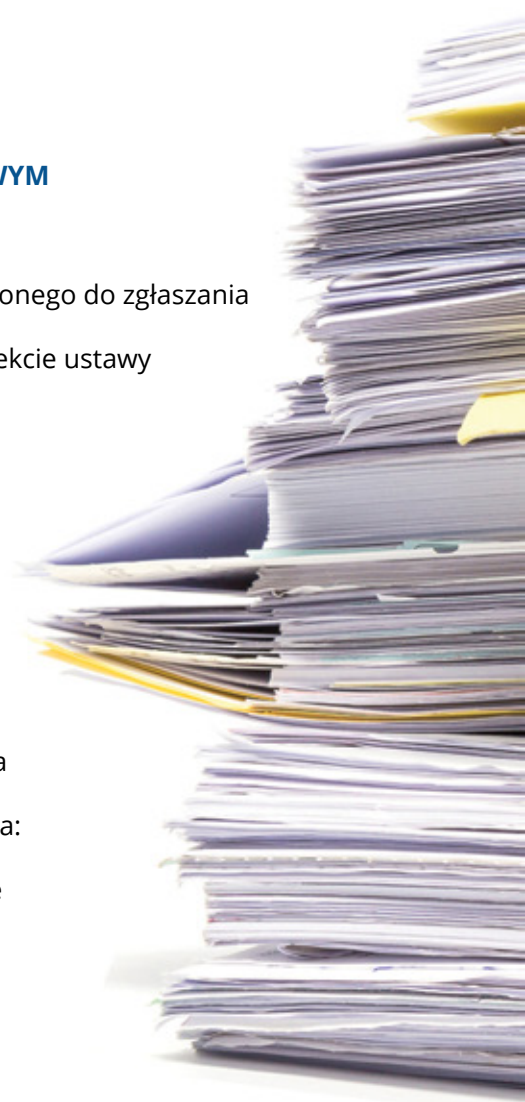
### 10:10 JAK INTEGROWAĆ DOŚWIADCZENIE KLIENTA W PROCESIE OBSŁUGI REKLAMACJI W MATRYCOWEJ ORGANIZACJI I ZŁOŻONYM MODELU BIZNESOWYM?

**Agnieszka Tober-Buszman - Dyrektor Obszaru Operacji i Wsparcia Sprzedaży, AXA Polska**

#### CASE STUDY

- Jeden Klient- wiele produktów: jak zapewnić właściwą nawigację Klienta w procesie reklamacji?
- Jeden punkt kontaktu dla Klienta a złożoność procesowa i merytoryczna: czy i jak integrować procesy i zespoły obsługujące reklamacje?
- Prosto, jasno i szybko: jak projektować doświadczenie Klienta w trakcie obsługi reklamacji?
- Szanse i ryzyka w integrowaniu procesów obsługi reklamacji

### 11:20 PRZERWA NA KAWĘ



WARSZTATY

# REKLAMACJE NA RYNKU FINANSOWYM

**11:40 EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE INFORMACJAMI ZWROTNYMI OD KLIENTÓW**

**Elżbieta Gierczyńska - Customer Champion, Aviva Polska**

**CASE STUDY**

- Analiza uzyskanych informacji zwrotnych od klientów
- Wpływ analizy na zmiany w produktach i procesach operacyjnych
- Zarządzanie informacją zwrotną

**12:50 LUNCH**

## **PRAKTYCZNE WARSZTATY**

**13:50 CUSTOMER EXPERIENCE W REKLAMACJACH**

**Bartłomiej Wrzosek - Managing Director, DEVELOR Polska**

Mówi się, że „powinniśmy wykorzystać każdą skargę jako dar”, z którym się nie polemizuje. Doświadczenie pokazuje jednak, że w praktyce firm usługowych jest to dość niejednoznaczne.

Na warsztacie m.in. zaprezentujemy wyniki międzybranżowego badania CX Develor prowadzonego w krajach CEE, które wyraźnie pokazuje, iż poziom satysfakcji i lojalności klientów w branży finansowej jest znacznie mniejszy niż to co sądzą na ten temat decydenci w firmach.

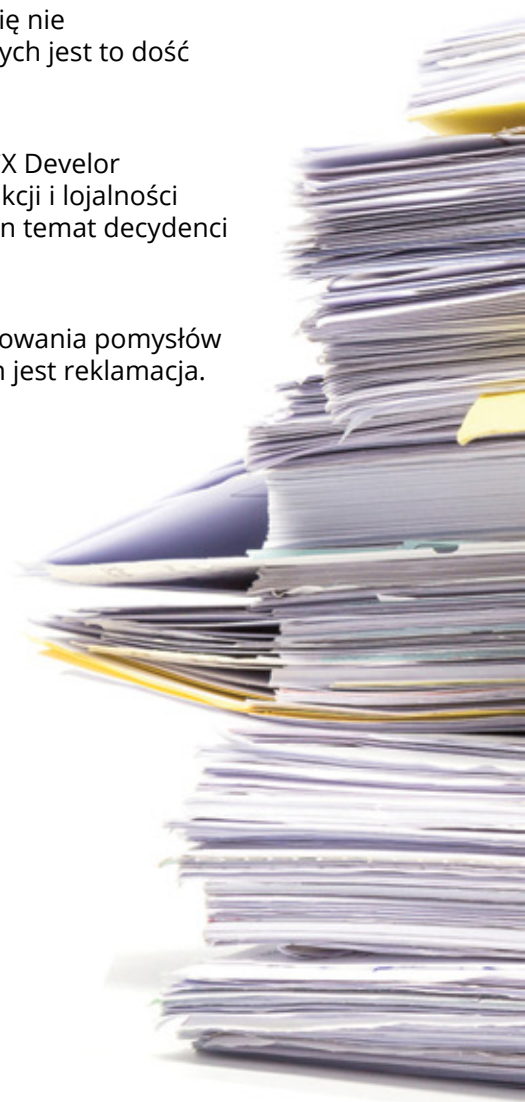
Warsztat będzie znakomitą okazją do wymiany doświadczeń oraz wypracowania pomysłów na przekraczanie oczekiwań klienta w trudnym „Momencie Prawdy” jakim jest reklamacja.

**15:00 PRZERWA NA KAWĘ**

**15:15 CUSTOMER EXPERIENCE W REKLAMACJACH (C.D.)**

**Bartłomiej Wrzosek - Managing Director, DEVELOR Polska**

**16:00 ZAKOŃCZENIE WARSZTATÓW I WRĘCZENIE CERTYFIKATÓW**



## PRELEGENCI



### PAWEŁ EJZERT

#### Manager Wydziału Zarządzania Procesami Obsługi Klienta, mBank

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego. Związany z bankowością od 8 lat. Karierę zawodową rozpoczął w Contact Center, następnie zatrudniony w Departamencie Bankowości Elektronicznej. Od 2007 roku na stanowiskach menedżerskich w BRE Banku. Kierował Wydziałem Zarządzania Relacjami z Klientami, Wydziałem Zarządzania Procesami Reklamacyjnymi oraz Wydziałem Zarządzania Procesami Obsługi Klienta. Kierował podprojektem stworzenia infrastruktury, legislacji oraz aplikacji wspierających zarządzanie i monitoring reklamacji w mBanku w Republice Czeskiej oraz Słowackiej. Obecnie odpowiedzialny za projekty związane z optymalizacją procesów Back-Office mBanku.



### MARCIN GAWIOR

#### Doradca, Wydział Zarządzania Reklamacjami - mBank

Absolwent Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Związany z bankowością od 9 lat. Six Sigma Balck Belt i doświadczony project manager. Obecnie pełni funkcję Doradcy w Wydziale Zarządzania Reklamacjami. Kieruje zespołem odpowiedzialnym m.in. za nadzór nad procesami reklamacyjnymi, monitoring KPI i sprawozdawczość zarządczą oraz prowadzenie projektów optymalizacyjnych i podwyższających satysfakcję klientów z reklamacji. W swoim portfolio posiada szereg zakończonych sukcesem projektów optymalizacyjnych, ale także wdrożeniowych i jakościowych – między innymi projekt ograniczenia przyczyn reklamacji (zmniejszenie liczby reklamacji o 30% w ciągu 3 lat) i automatyzacji end-end procesów reklamacyjnych (zwiększenie efektywności o 15%). Obecnie prowadzi prace nad stworzeniem w pełni automatycznych procesów obsługowych w reklamacjach, a także wykorzystania w obsłudze reklamacji mechanizmów sztucznej inteligencji.



### ELŻBIETA GIERCZYŃSKA

#### Customer Champion, Aviva Polska

Związana z branżą ubezpieczeniową i firmą Aviva od 18 lat. Przez ostatnie 9 lat zgłębiała tajniki call center w obsłudze klienta i sprzedaży ubezpieczeń przez telefon. Obecnie pełni rolę Customer Championa i jest odpowiedzialna za wdrożenie strategii zarządzania doświadczeniem i wiedzą o kliencie w Avivie. Uważa, że ubezpieczenia są ważne a dla klienta powinny być proste i dawać mu wsparcie w trudnych życiowych sytuacjach. Lubi pracę z ludźmi a za stworzenie przyjaznego środowiska pracy otrzymała nagrodę główną w kategorii Manager Call Center 2012 (konkurs zorganizowany przez Institute for International Reaserch). Jako osoba dynamiczna, w celu „wyciszenia” trenuje tai chi, by za chwilę nałożyć słuchawki na uszy z muzyką metalową.



### EWA GRYGLEWSKA

#### Ekspert d.s. wsparcia prawnego, UNIQA TU SA

Po ukończeniu studiów na Wydziale Prawa Uniwersytetu Łódzkiego i obronie pracy magisterskiej, z zakresu postępowania cywilnego u Prof. W. Broniewicza, podjęła pracę w Łódzkiej Prokuraturze, gdzie pracowała ponad 10 lat. Będąc prokuratorem prowadziła, oprócz wszelkiego rodzaju spraw kryminalnych i gospodarczych, z terytorium całego miasta sprawy: wypadków drogowych, celne i skarbowe. Po rezygnacji z funkcji prokuratora, pracowała w centrali jednego z zakładów ubezpieczeń, gdzie przez lata kierowała działem ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej, po czym objęła stanowisko eksperta do spraw prawno-ubezpieczeniowych zajmując się wszelkiego rodzaju ubezpieczeniami z wyłączeniem życiowych. W ramach pracy wykładała wiedzę prawną i ubezpieczeniową dla osób zajmujących różne funkcje tj. od agentów i likwidatorów do kierowników i dyrektorów jednostek terenowych, czy pracowników centrali zakładu ubezpieczeń, a czasem także dla brokerów ubezpieczeniowych (w tym między innymi z odpowiedzialności cywilnej i innych zakresów prawa cywilnego, likwidacji szkód czy zamówień publicznych). Przez długie lata była reprezentantem zakładu ubezpieczeń w Polskiej Izbie Ubezpieczeń. Jednocześnie w latach 2000-2015 prowadziła wykłady z zakresu prawa ubezpieczeń gospodarczych dla aplikantów radcowskich w Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Łodzi. Wcześniej wykładała prawo w Wyższej Szkole Turystyki w Łodzi oraz ubezpieczenia w Wyższej Szkole Bankowości, Ubezpieczeń i Finansów w Łodzi. Uczestniczy w różnego rodzaju szkoleniach, konferencjach oraz kongresach.



### PATRYCJA HACKIEWICZ

#### Założycielka Customized Group. Dyplomowany trener biznesu, konsultant i praktyk koncepcji Customer Experience Management (CEM). Manager z 15 letnim doświadczeniem w bankowości

Odpowiadała m.in. za projektowanie i zarządzanie procesem reklamacyjnym, wsparciem sprzedaży, modelowanie standardów obsługi Klienta we wszystkich punktach styku Klienta z firmą. Wielokrotnie wdrażała innowacyjne rozwiązania organizacyjne i procesowe w celu budowania klientocentrycznej organizacji i strategii opartej na doświadczeniach Klientów. Była odpowiedzialna za zapewnienie najwyższej jakości usług poprzez wdrożenie modelu CEM i narzędzi wspierających, takich jak metoda badawcza Net Promoter Score zarówno dla B2B i B2C. Absolwentka podyplomowych studiów Executive MBA w Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie; Członek Customer Experience Professionals Association (CXPA) Autorka unikatowych, jednych z pierwszych na polskim rynku, interaktywnych warsztatów z zakresu CEM, w których wzięło już udział kilkaset osób, pracowników instytucji finansowych, właścicieli firm jak i uczestników licznych konferencji i kongresów poświęconych lojalności i budowaniu długotrwałych relacji z Klientem. Ekspert wielu spotkań branżowych, udziela konsultacji firmom typu startup oraz organizacjom wspierającym przedsiębiorczość. Pasjonatka pozytywnych emocji życia i podróży.

### EWA HERBIK - PISZCZAKO

Dyrektor Zarządzający, Departament Komunikacji, Marketingu i Badań, Bank Pekao S.A.

## PRELEGENCI



### **TOMASZ KAŹMIERCZAK**

#### **Prawnik, KRK Kieszkowska Rutkowska Kolasiński**

Prawnik, doktorant w Zakładzie Prawa Konkurencji Polskiej Akademii Nauk, specjalizuje się w kwestiach związanych z ochroną konkurencji i konsumentów, zamówieniami publicznymi oraz doradztwem korporacyjnym. Pracował w Kancelarii Prawniczej Lachowicz i Partnerzy oraz w spółkach grupy Allianz, gdzie zdobywał doświadczenie w zakresie obsługi korporacyjnej podmiotów gospodarczych. Współpracował również z Helsińską Fundacją Praw Człowieka, gdzie świadczył pomoc prawną w ramach Programu Interwencji Prawnej. W trakcie studiów na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu

Warszawskiego odbył roczne stypendium na The University of Sheffield. Po ukończeniu studiów pracował w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Departament Ochrony Konkurencji). Prowadził postępowania administracyjne z zakresu ochrony konkurencji, a także reprezentował Prezesa UOKiK na spotkaniach European Competition Network organizowanych przez Komisję Europejską. Tomasz Kaźmierczak jest członkiem Stowarzyszenia Prawa Konkurencji.



### **TOMASZ MŁYNARSKI**

#### **Radca prawny, Biuro Rzecznika Finansowego**

Absolwent prawa i stosunków międzynarodowych na UMCS w Lublinie, ukończył też aplikację radcowską prowadzoną przez OIRP w Warszawie. Od 2011 r. związany z Biurem Rzecznika Ubezpieczonych, a następnie Biurem Rzecznika Finansowego, gdzie m.in. przygotowuje wnioski do Sądu Najwyższego, bierze udział w pracach legislacyjnych, sporządza opinie prawne i istotne poglądy kierowane do sądów. Wcześniej pracował w zakładach ubezpieczeń, zajmując się m.in. likwidacją szkód, rozpatrywaniem

odwołań i tworzeniem procedur. Specjalizuje się w prawie ubezpieczeniowym, odpowiedzialności cywilnej oraz ochronie klientów na rynkach finansowych. Autor licznych publikacji z tego zakresu.



### **AGNIESZKA TOBER-BUSZMAN**

#### **Dyrektor Obszaru Operacji i Wsparcia Sprzedaży w AXA Polska**

Od 20 lat związana z sektorem ubezpieczeń, na różnych stanowiskach kierowniczych, m.in. w obszarze administracji i wsparcia sieci sprzedaży, zarządzania zasobami ludzkimi i obsługi prawnej oraz w zarządzaniu projektami. Menedżer wielu projektów strategicznych realizowanych w spółkach AXA w Polsce. Od 2010 roku kieruje obszarem operacji klienckich i wsparcia sprzedaży w AXA. Odpowiada za adaptację i wdrożenie w Polsce Business Target Operating Model Grupy AXA w obszarze procesów obsługi klienta. Rozwija model stałej optymalizacji procesów obsługi Klientów w oparciu o customer experience tracking oraz indywidualny feedback Klientów (close the loop). W działaniu dąży do rezultatów równoważących efektywność, mierzoną wskaźnikami oraz pozytywne zaangażowanie Klientów i Pracowników, bazujące na rozwiązaniach opartych o empatię, wyprzedzanie potrzeb Klientów oraz proste i indywidualne rozwiązania obsługowe. członkiem Stowarzyszenia Prawa Konkurencji.



### **BARTŁOMIEJ WRZOSEK**

#### **Managing Director, DEVELOR POLSKA**

Dyrektor zarządzający Develor Polska firmy będącej częścią jednej z najszybciej rozwijających się w Europie sieci firm doradczo-szkoleniowych Develor International, której specjalizacją jest tematyka Customer Experience i Engagement. Bartłomiej posiada ponad 17 lat praktyki na rynku szkoleniowo-doradczym i bogate doświadczenie w obszarze tworzenia oraz realizacji programów rozwojowych dla kadry menedżerskiej oraz sił sprzedaży i obsługi klienta. Ma na koncie kilkadziesiąt projektów szkoleniowo-doradczych jako Lider Projektu – od wsparcia wdrożeń standardów sprzedaży po restrukturyzację i fuzje. Jego specjalnością są programy rozwoju kadry managerskiej i projekty ukierunkowane na poprawę obsługi klienta. Realizując projekty Bartek wykorzystuje swoje bogate doświadczenie jako Dyrektor Zarządzający dla lepszego zrozumienia tematyki przez uczestników. Swoim klientom oferuje praktyczną wiedzę, gwarancję mierzalnych rezultatów prowadzonych działań oraz szczyptę dobrego humoru w relacjach biznesowych. Prywatnie ojciec dwóch synów pasjonat gier, sportu, oraz gotowania.

# REKLAMACJE NA RYNKU FINANSOWYM

## FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

**TAK**, chcę wziąć udział w warsztatach Reklamacje na rynku finansowym

Termin: 22-23 lutego 2018r.

1895.00 PLN netto (od 8 listopada 2017 do 20 grudnia 2017)

2295.00 PLN netto (od 21 grudnia 2017 do 23 lutego 2018)

1. Imię i nazwisko: .....

Stanowisko: .....

Departament: .....

E-mail: ..... Tel: .....

2. Imię i nazwisko: .....

Stanowisko: .....

Departament: .....

E-mail: ..... Tel: .....

3. Firma: .....

Ulica: .....

Kod pocztowy: ..... Miasto: .....

Tel: ..... Fax: .....

E-mail: .....

4. Dane nabywcy, potrzebne do wystawienia Faktury VAT:

Nazwa firmy: .....

Siedziba: .....

Adres: ..... NIP: .....

Osoba kontaktowa: .....

Tel: ..... E-mail: .....

- Koszt uczestnictwa jednej osoby w warsztatach wynosi: 1895.00 PLN netto (od 8.11.2017 do 20.12.2017), 2295.00 PLN netto (od 21.12.2017 do 23.02.2018). Cena obejmuje prelekcje, materiały szkoleniowe, przerwy kawowe, lunch.
- Przesłanie do Bonnier Business (Polska) faxem lub pocztą elektroniczną, wypełnionego i podpisanego formularza zgłoszeniowego, stanowi zawarcie wiążącej umowy pomiędzy zgłaszającym a Bonnier Business (Polska). Faktura pro forma jest standardowo wystawiana i wysyłana e-mailem po otrzymaniu formularza zgłoszeniowego.
- Prosimy o dokonanie wpłaty w terminie 14 dni od wysłania zgłoszenia, ale nie później niż przed rozpoczęciem warsztatów.
- Wpłaty należy dokonać na konto: Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o. Kijowska 1, 03-738 Warszawa Danske Bank A/S SA Oddział w Polsce PL 14 2360 0005 0000 0045 5029 6371
- Rezygnację z udziału należy przesyłać listem poleconym na adres organizatora.
- W przypadku rezygnacji nie później niż 21 dni przed rozpoczęciem warsztatów obciążymy Państwa opłatą administracyjną w wysokości 20% opłaty za udział.
- W przypadku rezygnacji w terminie późniejszym niż 21 dni przed rozpoczęciem warsztatów i pobierane jest 100% opłaty za udział.
- Nieodwołanie zgłoszenia i niewzięcie udziału w warsztatach powoduje obciążenie pełnymi kosztami udziału.
- Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału.
- Zamiast zgłoszonej osoby w warsztatach może wziąć udział inny pracownik firmy.
- Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w programie oraz do odwołania warsztatów.
- Wszystkie treści zawarte w programie konferencji stanowią własność Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o. oraz powiązanych z nią podmiotów. O ile Organizator nie postanowi inaczej, nie wolno żadnych materiałów stanowiących własność Bonnier Business (Polska) odtwarzać, wykorzystywać, tworzyć pochodnych prac na bazie materiałów umieszczonych w programie, ani też ponownie ich publikować, zamieszczać w innych materiałach czy też w jakkolwiek inny sposób rozpowszechniać bez uprzedniej pisemnej zgody Bonnier Business (Polska).

Bonnier Business (Polska) Spółka z o.o. wydawca dziennika biznesowego Puls Biznesu i portalu pb.pl, z siedzibą w Warszawie, 03-738, ul. Kijowska 1, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Rejestrowy pod numerem KRS 24847, numer NIP 113-01-55-210, REGON: 011823316, kapitał zakładowy: 2 000 000,00 PLN

pieczętka i podpis