



9:00 - 9:30	Rejestracja uczestników
9:30 - 10:30	Otwarcie Kongresu - Kamil Pluskwa-Dąbrowski, Prezes Federacji Konsumentów Wystąpienia: Marek Niechciał, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Marcin Cichy, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej Maciej Bando, Prezes Urzędu Regulacji Energetyki
10:30 - 11:30	Panel dyskusyjny: Dobre praktyki jako narzędzie w budowaniu relacji biznes - konsument Dorota Karczewska, Wiceprezes UOKiK Izabela Dąbrowska-Antoniak, Dyrektor Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego, Biuro RF Agnieszka Wachnicka, Prezes FRRF Konrad Szalkiewicz, Prezes PSSB, Andrzej Gantner, Dyrektor Generalny PFPŻ, Andrzej Roter, Prezes KPF Moderator: Elżbieta Szadzińska, wiceprezes FK
11:30 - 11:45	Przerwa na kawę
11:45 - 12:45	Panel dyskusyjny: Jak zdobywać lojalność konsumenta? Dorota Grudzień-Barbachowska, Dyrektor Departamentu Polityki Konsumentckiej UKE, Borys Stokalski, Prezes PIIT, Patrycja Sass-Staniszevska, Prezes e-Izby Michał Kanownik, Prezes ZIPSEE Cyfrowa Polska Moderator: Kamil Pluskwa-Dąbrowski, Prezes FK
12:45 - 13:00	Przerwa na kawę
13:00 - 14:00	Pierwsza sesja warsztatów ① Warsztat: Zwroty i reklamacje - współpraca biznesu z e-konsumentem. (partner e-Izba) ② Warsztat: Warunki efektywnej samoregulacji (partnerzy KPF i FRRF)
14:00 - 14:15	Przerwa na kawę
14:15 - 15:15	Druga sesja warsztatów ① Warsztat: Przyszłość relacji z klientem w sektorze ICT - nowoczesne rozwiązania (partner PIIT) ② Warsztat: Budowanie trwałych relacji z klientami w erze nowoczesnych technologii na przykładzie sprzedaży bezpośredniej (partner PSSB)
15:15 - 15:30	Przerwa na kawę
15:30 - 16:30	Trzecia sesja warsztatów ① Warsztat: Cyfrowe bezpieczeństwo (partner: ZIPSEE Polska Cyfrowa) ② Warsztat: Rola i zasady działania Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dot. Żywności (partner PFPŻ)
16:30	Lunch

Organizator:

Patronat honorowy:



Współorganizatorzy:

