



9:00 - 9:30	<b>Rejestracja uczestników</b>
9:30 - 10:30	<b>Otwarcie Kongresu</b> - Kamil Pluskwa-Dąbrowski, Prezes Federacji Konsumentów
	<b>Wystąpienia:</b>
	Jadwiga Emilewicz, Minister Przedsiębiorczości i Technologii (tbc)
	Marek Niechciał, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
	Marcin Cichy, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej
	Maciej Bando, Prezes Urzędu Regulacji Energetyki
10:30 - 11:30	<b>Panel dyskusyjny: Dobre praktyki jako narzędzie w budowaniu relacji biznes - konsument</b>
	przedstawiciel UOKiK, przedstawiciel Rzecznika Finansowego Agnieszka Wachnicka, Prezes FRRF Konrad Szałkiewicz, Prezes PSSB, Andrzej Gantner, Dyrektor Generalny PFPŻ, Andrzej Roter, Prezes KPF Moderator: Elżbieta Szadzińska, wiceprezes FK
11:30 - 11:45	<b>Przerwa na kawę</b>
11:45 - 12:45	<b>Panel dyskusyjny: Jak zdobywać lojalność konsumenta?</b>
	przedstawiciel MPiT, 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	<b>Przerwa na kawę</b>
13:00 - 14:00	<b>Pierwsza sesja warsztatów</b>
	① Warsztat: Zwroty i reklamacje - współpraca biznesu z e-konsumentem. (partner IGE)
	② Warsztat: Warunki efektywnej samoregulacji (partnerzy KPF i FRRF)
14:00 - 14:15	<b>Przerwa na kawę</b>
14:15 - 15:15	<b>Druqa sesja warsztatów</b>
	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	<b>Przerwa na kawę</b>
15:30 - 16:30	<b>Trzecia sesja warsztatów</b>
	① Warsztat: Cyfrowe bezpieczeństwo (partner ZIPSEE Polska Cyfrowa)
	② Warsztat: Rola i zasady działania Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dot. Żywności (partner PFPŻ)
16:30	<b>Obiad</b>

Organizator:



Współorganizatorzy:

