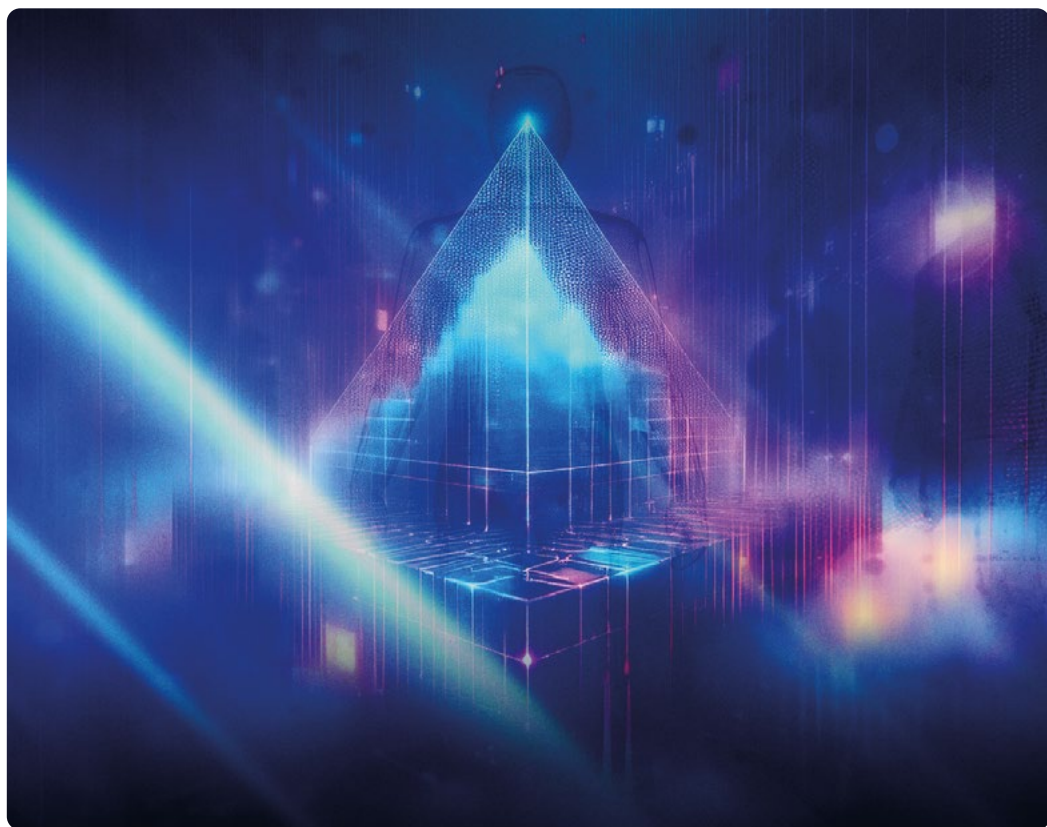


Rewolucja technologiczna w relacji z klientami. Jak budować rozwiązania technologiczne zgodne z zasadami ochrony danych osobowych?

Seminarium organizowane przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych
we współpracy z Urzędem Ochrony Danych Osobowych

Rzeszów, 2.10.2025 r.

Program wydarzenia



ORGANIZATORZY:



NASK SA

10:00–10:15 Powitanie

10:15–11:30 Panel I

Personalizacja i prywatność: jak znaleźć równowagę w relacji z klientem?

- **Agnieszka Gębicka (moderator)** – dyrektor Biura Ochrony Danych Osobowych w ZUS. Absolwentka Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego. Autor i współautor publikacji z zakresu prawa ochrony danych osobowych kwartalnika ABI-EXPERT. Audytor i szkoleniowiec ISO 27001. Członek Stowarzyszenia Inspektorów Ochrony Danych (SABI), Stowarzyszenia Praktyków Ochrony Danych (SPOD) oraz Polskiego Stowarzyszenia Ubezpieczenia Społecznego PSUS.
- **Magdalena Mazur-Wolak** – dyrektor Departamentu Relacji z Klientami w ZUS. Od 2011 r. dyrektor departamentu odpowiedzialnego za relacje z klientami w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Sprawuje nadzór funkcjonalny nad siecią obsługi klientów (320 placówek w całej Polsce, ponad 3 tys. pracowników front office), odpowiada za jakość obsługi telefonicznej (500 konsultantów infolinii) i rozwój usług elektronicznych dla klientów (aplikacje mobilne, PUE/eZUS). Od lat wprowadza w ZUS standardy obsługi i usprawnienia w obsłudze klientów. W oparciu o wyniki badań jakościowych oraz głosu klienta ze zdalnych kanałów kontaktu pracuje z zespołem nad wprowadzaniem rozwiązań doskonalących usługi świadczone przez ZUS.
- **Karol Witowski** – dyrektor Departamentu Komunikacji Społecznej, rzecznik prasowy Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Absolwent Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego. Ma 20 lat doświadczenia w public relations, pracował dla różnych branż, między innymi: IT, motoryzacja, logistyka, turystyka, moda, sport. Jest zwolennikiem prostej komunikacji.
- **dr Bartosz Biderman** – Product Manager Cybersecurity w NASK SA, adiunkt oraz kierownik kierunku Cyberbezpieczeństwo Uniwersytetu VIZJA, absolwent Szkoły Doktorskiej Wojskowej Akademii Technicznej.
- **dr Michał Nowakowski** – radca prawny, ekspert w dziedzinie wdrażania systemów sztucznej inteligencji (uczenie maszynowe, głębokie, LLM) z perspektywy biznesowej, technologicznej oraz prawnej z kilkunastoletnim doświadczeniem zawodowym w obszarze prawa nowych technologii oraz prawa finansowego. Brał udział w pracach legislacyjnych; jest współautorem opinii prawnej dla shadow rapporteur w zakresie AI Act. Zastępca przewodniczącego podgrupy m.in. prawa i etyki w ramach Grupy Roboczej ds. Sztucznej Inteligencji przy Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w latach 2021–2023. Przewodniczący sekcji Sztucznej Inteligencji przy Polskim Towarzystwie Informatycznym.

11:30–11:40 Przerwa kawowa

11:40–13:00 Panel II

Nowoczesne technologie w obsłudze klienta: jak projektować zgodne z RODO procesy?

- **Sławomir Wichrowski (moderator)** – wicedyrektor Biura Ochrony Danych Osobowych w ZUS. Radca prawny, absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Specjalistyczną wiedzę z obszaru ochrony danych osobowych uzupełniał na licznych szkoleniach i studiach podyplomowych w Wyższej Szkole Bankowej. Członek Stowarzyszenia Inspektorów Ochrony Danych (SABI), Stowarzyszenia Praktyków Ochrony Danych (SPOD) oraz Polskiego Stowarzyszenia Ubezpieczenia Społecznego PSUS.
- **Krzysztof Trawiński** – dyrektor Centrum Informatyki ZUS, fizyk, matematyk, informatyk. Ukończył studia magisterskie na Uniwersytecie Opolskim. Studia podyplomowe ukończył na Politechnice Śląskiej. Kieruje Centrum Informatyki w ZUS.
- **Mariola Więckowska** – ekspert ochrony danych oraz doświadczony Inspektor Ochrony Danych. Na co dzień pracuje w LexDigital jako Head of Privacy Innovative Technologies, gdzie wspiera wdrożenia nowych projektów, zwłaszcza nowych technologii, przeprowadza audyty bezpieczeństwa i wypełniania obowiązków wynikających z RODO. Wiceprezes Zarządu SABI – Stowarzyszenie Inspektorów Ochrony Danych. Członek Społecznego Zespołu Ekspertów przy Prezisie UODO. Członek IAPP (International Association of Privacy Professionals), Cyber Women Community, ISSA (Information Systems Security Association) oraz Grupy Roboczej ds. Internetu Rzeczy w Ministerstwie Cyfryzacji.
- **dr inż. Andrzej Kaczmarek** jest absolwentem Wydziału Elektroniki Politechniki Wrocławskiej. W latach 1998–2018 był dyrektorem departamentu informatyki w Biurze Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, gdzie zajmował się nadzorem merytorycznym nad rozwojem systemów informatycznych Biura GIODO oraz systemami zarządzania bezpieczeństwem informacji. Uczestniczył w prowadzonych przez GIODO inspekcjach dotyczących zgodności przetwarzania danych osobowych z przepisami prawa. Jest członkiem międzynarodowego stowarzyszenia ISACA.

13:00–13:20 Przerwa kawowa

13:20–14:30 Panel III

Praktyka a aspekty prawne w świetle rozwoju nowych technologii – wyzwania w kontakcie z klientami

- **dr inż. Rafał Prabucki (moderator)** – inżynier, prawnik i naukowiec pasjonujący się nowymi technologiami. Współautor książki „Kryptowaluty. Perspektywa Kryminologiczna i Kryminalistyczna”. Doktorant, uczestnik wielu konferencji, wydarzeń oraz konkursów o charakterze międzynarodowym. Jego celem naukowo-zawodowym jest specjalizacja w LegalTech na polu dotyczącym dowodów. Zaangażowany w wiele inicjatyw związanych

z technologią Blockchain, między innymi współtwórca Cyfrowej Ekonomii. Członek Centrum Prawnych Problemów Techniki i Nowych Technologii. Obecnie skupiony naukowo na dowodach i blockchain. Propagator idei smart city i netcourts.

- **Grzegorz Kamiński** – wicedyrektor w Departamencie Orzecznictwa Lekarskiego w Centrali ZUS odpowiedzialny za kwestie merytoryczne dotyczące projektów, w tym również obejmujących rozwiązania legislacyjne, mających na celu rozwój i doskonalenie systemów informatycznych wspierających realizację zadań w obszarze orzecznictwa lekarskiego w ZUS. Z wykształcenia prawnik, od początku swojej pracy zawodowej związany z orzecznictwem lekarskim w ZUS. W swojej pracy koncentruje się na innowacyjnych rozwiązaniach informatycznych dla użytkowników, w tym na zwiększaniu wykorzystania narzędzi informatycznych w kontaktach z klientami ZUS i podmiotami zewnętrznymi.
- **Tomasz Izydorczyk** – absolwent Politechniki Poznańskiej, Instytutu Nauk Prawnych PAN, SWPS Uniwersytetu Humanistycznospołecznego oraz Collegium Da Vinci w Poznaniu. Członek Zarządu „SABI – Stowarzyszenia Inspektorów Ochrony Danych”. Konsultant i audytor ISO 27001, 27701 w kancelarii NewTechLaw.eu, a także członek Społecznego Zespołu Ekspertów przy Prezisie UODO.
- **Marcin Maruszczak** – radca prawny, partner kancelarii YLS. Ma kilkunastoletnie doświadczenie w prowadzeniu sporów sądowych dotyczących różnych gałęzi prawa. Reprezentuje zarówno duże międzynarodowe korporacje, jak również osoby fizyczne. Gros jego spraw dotyczy nieuczciwej konkurencji, relacji handlowych, prawa bankowego, telekomunikacyjnego, prawa pracy czy też nieruchomości.
- **Daniel Ślęzak** – menedżer i prawnik z wieloletnim doświadczeniem zdobytym w globalnych korporacjach (GSK Plc, T-Mobile Polska S.A., Reckitt Benckiser Plc). Ma praktykę w zarządzaniu zespołami w obszarach bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych, IT General Controls oraz zarządzania ryzykiem. Jako radca prawny kierujący jednostką ochrony danych w przedsiębiorstwie telekomunikacyjnym doradzał w obszarach ochrony danych osobowych, bezpieczeństwa informacji w IT, telekomunikacji i świadczenia usług elektronicznych. Dodatkowo pełnił funkcję inspektora ochrony danych, kierował programem wdrożenia RODO w telekomie oraz uczestniczył w pracach izb gospodarczych i organizacji przedsiębiorców podczas opiniowania konsultowanych z nimi zmian prawa. Współpracuje z Kancelarią YLS.

14:30 Zakończenie