



26 marca
2026

Airport Hotel Okęcie
ul. Komitetu Obrony Robotników 24,
Warszawa

- Nadchodzi era Collections 3.0: co naprawdę zmieni windykację w najbliższych 2–3 latach?
- Jak tworzyć systemy windykacyjne przyszłości włączając do systemu AI
- Przyszłość windykacji – ludzka wrażliwość, cyfrowa precyzja
- Kiedy i jak AI wywróci windykacyjny stolik?
- AI w windykacji - kalkulator czy Terminator
- Kontekstualny asystent AI

PRELEGENCI:

KRUK SA, mBank SA, B2 Impact SA (dawniej Ultimo SA), Kancelaria Prawnicza Maciej Panfil i Partnerzy Sp. k., z3X Tech Care Group, Pivotal Polska sp. z o.o., 4Sematnics sp. z o.o.

W ramach Konferencji oprócz prelekcji odbędzie się

PANEL DYSKUSYJNY - „NAJBLIŻSZE WYZWANIA W OBSZARZE TECHNOLOGII”

MODERATOR - Mirosław Wnuk- VSoft SA

UCZESTNICY PANELU: mBank SA, KRUK SA, VeloBank SA, B2 Impact SA (wcześniej Ultimo SA)

09.00-09.30 Rejestracja, poranna kawa

09.30-10.30 **Przyszłość windykacji – ludzka wrażliwość, cyfrowa precyzja-prelekacja w duecie**

Arleta Lesiecka, Menadżerka Kierująca Wydziałem Analiz i Procesów Restrukturyzacji i Windykacji w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych w mBank SA,

Łukasz Rutkowski, Menedżer Wydziału Systemów i Inicjatyw Cyfrowych w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych mBank SA

- Przyszłość windykacji z perspektywy windykatora
- Samoobsługa klienta – jak oddać klientowi kontrolę i jednocześnie utrzymać relację.
- Jak jakość danych otwiera drogę do automatyzacji i skutecznych modeli AI
- Jak dane umożliwiają personalizację komunikacji

10.30-10.45 przerwa

10.45-11.30 **Kiedy i jak AI wywróci windykacyjny stolik?**

Marek Wajda, AI Transformation Manager w B2 Impact Polska, Group Digital Product Manager B2 Impact ASA (Norway)

- Jak łatwo i szybko zaplanować inicjatywy AI w windykacji?
- Jak trudno je zrealizować i na czym można poleć?
- Big bet czy quick win? O różnych strategiach podejścia do inicjatyw AI
- Od czego zacząć?
- Gdzie inwestycje AI mają szansę realnego zwrotu - studium przypadku

11.30-11.45 przerwa

11.45-12.30 **PANEL DYSKUSYJNY: NAJBLIŻSZE WYZWANIA W OBSZARZE TECHNOLOGII**

MODERATOR - Mirosław Wnuk, Dyrektor Rozwoju z VSoft SA.

- Największe wyzwania w obszarze: rozwój systemów vs ich utrzymanie, wielorakość technologii, zmiany zachodzące w otoczeniu (EPU 3.0, PISP, KRZ, BIG)
- Jaki jest największy potencjał w kolejnych automatyzacji i źródłach danych w obszarze windykacji?
- Rozwój narzędzi windykacyjnych: wykorzystanie gotowych rozwiązań, wykorzystanie AI, wykorzystanie platform low-code

UCZESTNICY PANELU:

Paweł Kurpiński, Dyrektor Departamentu Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych w mBank SA

Maciej Zieliński, Dyrektor Zarządzającym Obszarem Windykacji w VeloBank SA

Przemysław Cichoń, Członek Zarządu w B2 Impact SA

Dawid Szałański, Digital Tools Department Manager w KRUK SA

12.30-13.30 lunch

13.30-14.00 **AI w windykacji - kalkulator czy Terminator**

Maciej Panfil, Partner Zarządzający w Kancelarii Prawniczej Maciej Panfil i Partnerzy sp. k.

- W jakim kierunku rozwinie się AI w windykacji?
- Czy będzie wsparciem dla realizowanych procesów?
- Czy dzięki wykorzystaniu modeli językowych możliwa będzie jeszcze większa niż dotychczas automatyzacja?
- A może AI okaże się szybsze, lepsze i bardziej niezawodne niż człowiek i ostatecznie zastąpi go, zamiast wspomagać?

14.00-14.10 przerwa

14.10-14.40 Jak tworzyć systemy windykacyjne przyszłości włączając do systemu AI

Dawid Szałański, *Digital Tools Department Manager w KRUK SA*

14.40-14.50 przerwa

14.50-15.30 Nadchodzi era Collections 3.0: co naprawdę zmieni windykację w najbliższych 2–3 latach?

Karol Zielinski, *Founder & CEO z3X Tech Care Group*

- Koniec masowej komunikacji - wchodzi hiperpersonalizacja oparta o LLMy
- Automatyzacja nie jako „bot”, ale jako „asystent stratega windykacji”
- Predykcja spłacalności na poziomie mikro-zachowań, nie scoringu ogólnego
- Nowe podejścia: grywalizacja, behavioral design
- Rola regulatorów i granica między automatyzacją a empatią

15.30-16.30 Kontekstualny asystent AI - prelekcja w duecie

Mateusz Sobolewski, *Business Development Manager wdrażający rozwiązania AI oraz rozwijający autorską platformę 3P w Pivotal Polska,*

Dr inż. Tomasz Rzeźniczak - założyciel i CEO 4Semantics

- Asystent AI zintegrowany z Twoim systemem
- Jakie wykonuje zadania, jakie spełnia funkcje?
- Jak go wdrożyć i ile to kosztuje?
- Szanse i zagrożenia, zagadnienia cyberbezpieczeństwa

16.30 Zakończenie Konferencji, wręczenie Certyfikatów

BIOGRAMY



Paweł Kurpiński - Dyrektor Departamentu Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych w mBank SA

Z wykształcenia prawnik, absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego. Wraz z rozwojem zawodowym kształcił się w kierunku bankowości i finansów, wyceną i rynkiem nieruchomości, a także pogłębiał swoją wiedzę w zakresie prawa spółek. Rozwój merytoryczny łączy z rozwojem kompetencji menadżerskich w praktyce oraz w ramach szkoleń i programów m.in. z zakresu zarządzania projektami, transformacji cyfrowej przedsiębiorstw, coachingu i mentoringu. Doświadczenia zawodowe zdobywał zajmując się postępowaniami upadłościowymi oraz obrotem wierzytelnościami w firmach windykacyjnych, a także w obszarze oceny ryzyka sektora farmaceutycznego oraz sektora pożyczkowego. Od 2014 odpowiedzialny za cały obszar windykacji kredytów detalicznych początkowo w ramach Departamentu Ryzyka Detalicznego, a obecnie jako zarządzający Departamentem Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych. Jest pasjonatem wprowadzania nowych trendów komunikacji i technologii w biznesie, szczególnie w procesach obsługi klienta.



Przemysław Cichoń - Członek Zarządu, B2 Impact SA

Od ponad dwudziestu lat jestem związany z rynkiem wierzytelności, nieprzerwanie w strukturach B2 Impact (wcześniej Ultimo SA). Moje doświadczenie obejmuje zarówno budowę, jak i skalowanie procesów operacyjnych oraz analitycznych w jednej z kluczowych organizacji tego sektora.

Przez ponad 15 lat zaangażowany byłem w strategię windykacyjną, zarządzanie danymi, raportowanie oraz rozwój analityki, a w ostatnich latach, za obszar inwestycji, łącząc perspektywę biznesową, procesową i technologiczną. Bezpośrednio uczestniczyłem w tworzeniu i ewolucji systemów oraz narzędzi windykacyjnych i analitycznych, zarówno od strony koncepcyjnej, jak i wdrożeniowej, w czasie gdy organizacja konsekwentnie utrzymywała pozycję jednego z liderów rynku.

Na co dzień zajmuję się oceną portfeli, kierunków rozwoju technologii oraz efektywnym wykorzystaniem danych i automatyzacją w procesach decyzyjnych.

BIOGRAMY



Maciej Zieliński - Dyrektor Zarządzającym Obszarem Windykacji w VeloBank SA

Z bankowością związany całe swoje życie zawodowe, na różnych szczeblach kompetencyjnych w obszarach biznesu korporacyjnego i detalicznego, backoffice, ryzyka oraz windykacji.

Menadżer z długoletnim doświadczeniem w obszarze windykacji oraz ryzyka kredytowego. Zwolennik nieustannej zmiany z wykorzystaniem nowych technologii, entuzjasta zwinnego zarządzania.

Posiada kompetencje oraz praktykę w budowie oraz implementacji procesów i systemów windykacyjnych oraz systemów wspierających ocenę ryzyka kredytowego. Właściciel certyfikatu Professional scrum product owner.

Od kwietnia 2023 odpowiedzialny za cały obszar windykacji (detaliczna i firmowa) w prężnie rozwijającym się VeloBank SA
Wykształcenie Wyższe, kierunek Bankowość i finanse, odbyte liczne kursy i szkolenia specjalistyczne.



Maciej Panfil - Partner Zarządzający w Kancelarii Prawniczej Maciej Panfil i Partnerzy sp. k.

Specjalista w zakresie prawa cywilnego, handlowego, bankowego oraz prawa ubezpieczeń, ze szczególnym uwzględnieniem procesu dochodzenia roszczeń na drodze sądowej i egzekucyjnej. Od ponad 26 lat reprezentuje Klientów w tysiącach spraw przed sądami powszechnymi

i administracyjnymi w całym kraju. Swoją bogatą wiedzę i doświadczenie mecenas Panfil wykorzystuje z powodzeniem we współpracy z wieloma znaczącymi polskimi oraz zagranicznymi spółkami działającymi m.in. w sektorze bankowym, ubezpieczeniowym, energetycznym oraz na rynku usług telekomunikacyjnych. Mecenas Maciej Panfil jest absolwentem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. W 1998 r. został wpisany na listę Radców Prawnych. Począwszy od 1999 r. wykonuje zawód radcy prawnego w ramach własnej kancelarii. Jest także autorem i współautorem wielu fachowych publikacji, w tym komentarza do ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, przygotowanego pod kierunkiem prof. Marka Safjana. Maciej Panfil jest gorącym zwolennikiem informatyzacji wymiaru sprawiedliwości i pomysłodawcą prekursorskich rozwiązań w tej dziedzinie np. instytucji elektronicznego adresu dla doręczeń korespondencji sądowej i urzędowej.



Dawid Szałański - pełni funkcję Digital Tools Department Manager w firmie KRUK SA, gdzie zarządza zespołem odpowiedzialnym za automatyzację procesów z wykorzystaniem technologii LowCode oraz wdrażanie zaawansowanych rozwiązań technologicznych.

Jako lider w obszarze AI Governance, nadzoruje implementację systemów sztucznej inteligencji zgodnie z regulacjami prawnymi i standardami etycznymi.

Doświadczenie i obszary ekspertyzy:

Swoje bogate doświadczenie zawodowe Dawid zbudował w spółkach z sektora finansowego oraz ochrony zdrowia, gdzie z powodzeniem realizował projekty transformacji cyfrowej. W KRUK SA odpowiada za strategiczne wdrożenia platform automatyzacyjnych, które znacząco zwiększyły efektywność operacyjną organizacji. Aktywnie uczestniczy w interdyscyplinarnych projektach z zakresu AI Governance, współpracując z ekspertami różnych dziedzin nad wypracowaniem standardów odpowiedzialnego wykorzystania sztucznej inteligencji.

Kompetencje zawodowe:

Dawid Szałański wyróżnia się umiejętnościami w zakresie zarządzania projektami technologicznymi, analizy ryzyka oraz wdrażania innowacyjnych rozwiązań. Jego kluczowe kompetencje obejmują projektowanie procesów automatyzacji oraz efektywne zarządzanie zespołami IT. Jego interdyscyplinarne podejście umożliwia skuteczne łączenie nowoczesnych technologii z istniejącymi strukturami organizacyjnymi, przynosząc wymierne korzyści biznesowe.

Jako ekspert w swojej dziedzinie, Dawid dzieli się wiedzą i doświadczeniem podczas konferencji branżowych, wnosząc cenny wkład w dyskusje na temat przyszłości transformacji cyfrowej i odpowiedzialnego wykorzystania sztucznej inteligencji w środowisku biznesowym.



Mirosław Wnuk - Dyrektor rozwoju obszaru windykacji VSoft SA

Posiada ponad 20-letnie doświadczenie w branży IT. Projekty informatyczne zna od podszewki.

Brał udział w ich realizacji zarówno w charakterze project managera, konsultanta, jak również menagera.

Z VSoft związany od 2008 r., obecnie jako dyrektor rozwoju obszaru windykacji odpowiada za projekty dla największych polskich instytucji finansowych (m.in. PKO BP SA, mBank SA, Alior Bank SA, EFL SA) oraz rozwój produktów w obszarze windykacji (VSoft Collection) oraz realizacji zadań terenie (Mobile Workforce).

BIOGRAMY



Arleta Lesiecka - Menadżerka Kierująca Wydziałem Analiz i Procesów Restrukturyzacji i Windykacji w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych w mBank SA

Absolwentka Matematyki Stosowanej na Politechnice Łódzkiej. Od 2016 w mBanku, wcześniejsze doświadczenie zawodowe zdobywała m.in. w branży ubezpieczeniowej. Drogę z mBankiem rozpoczęła jako stażystka programu rotacyjnego, którego ostatnim przystankiem była windykacja. Rozwinęła obszar raportowo-analityczny, zbudowała wyspecjalizowany zespół analityków obszaru. Obecnie odpowiada za przygotowanie raportów operacyjnych i analizy, realizację procesów masowych oraz wspiera rozwój i utrzymanie systemów restrukturyzacji i windykacji.



Łukasz Rutkowski - Menedżer Wydziału Systemów i Inicjatyw Cyfrowych w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych mBank SA

Absolwent Wyższej Szkoły Finansów i Informatyki w Łodzi, specjalizacja bankowość. Z bankowością związany od 2004 roku, od początku koncentrując się na procesach windykacyjnych. Karię rozpoczął jako windykator telefoniczny, a po trzech latach pracy na różnych etapach procesu objął stanowisko kierownika grupy.

W 2010 roku dołączył do mBanku jako koordynator zespołu windykacji telefonicznej. W 2020 roku został ekspertem ds. strategii windykacyjnej, odpowiadając za rozwój procesów i efektywność działań. W mBanku stworzył autorski zespół ekspertów windykacji polubownej, specjalizujący się w obsłudze kredytów hipotecznych na etapie windykacji polubownej. Był kluczowo zaangażowany w rozwój systemów windykacyjnych, automatyzację procesów oraz wdrożenie nowego systemu windykacyjnego w 2021 roku. Jako product owner systemu windykacyjnego odpowiadał za strategię windykacyjną na wszystkich etapach procesu.

Od października 2025 roku kieruje Wydziałem Systemów i Inicjatyw Cyfrowych – zespołem odpowiedzialnym za cyfrowy rozwój windykacji w mBanku, łącząc wiedzę operacyjną z innowacjami technologicznymi.



Marek Wajda - AI Transformation Manager w B2 Impact Polska Group Digital Product Manager B2 Impact ASA (Norway)

Doświadczony lider, manager produktów cyfrowych oraz jeden z pierwszych w Polsce architektów rozwiązań Customer Experience w branży windykacyjnej. Odpowiada za wdrażanie i rozwój digitalnych kanałów kontaktu z Klientem oraz umiejętne ich osadzenie w strategiach obsługi, zarówno na rynku polskim jak i europejskim. Od niedawna, w B2 Impact Polska buduje most między technologią genAI a biznesem - odpowiada za konsekwentne wprowadzanie kultury AI-first oraz wspiera osadzanie rozwiązań generatywnych w realnych procesach biznesowych. Pracując ramię w ramię z menedżerami, przekłada cele strategiczne na konkretne, mierzalne inicjatywy oraz rozwija kompetencje zespołów, aby AI stało się naturalną częścią codziennej pracy.



Karol Zieliński - Założyciel i prezes zarządudz3x tech care group – grupy technologicznej, zrzeszającej kilka różnych brandów i spółek z obszarów FinTech, AI, e-commerce, devmarketing.

Były członek zarządu w spółce Pay, notowanej na giełdzie NewConnect spółki FinTech specjalizującej się w obsłudze codziennych płatności niskokwotowych, w tym m.in. za transport i parkowanie.

Wcześniej związany ze spółką PayLane sp. z o.o. Prezes zarządu nieprzerwanie od 2012 do 2021 roku. Wcześniej w PayLane pełnił funkcję dyrektora zarządzającego. W roku 2018 doprowadził do pozyskania inwestora strategicznego dla spółki i sprzedaży 100% udziałów do CRE Polskie ePłatności SA. W roku 2020 brał udział w jednej z największych transakcji M&A w historii rynku płatniczego w Polsce – w sprzedaży grupy kapitałowej Polskie ePłatności do duńskiej grupy Nets.

Uczestniczy też w rozwijaniu innych projektów biznesowych oraz wspomaga przedsiębiorców w ich drodze na szczyt. Czynn timer zaangażowany w świat funduszy VC, gdzie stara się pomagać w doborze spółek portfelowych oraz zarządzaniu portfelem inwestycyjnym.

W międzyczasie fundator i prezes fundacji Ene Due oraz pomysłodawca akcji #dladzieciaków.

Rozpoczął karierę zawodową jako programista, współpracując z kilkoma dużymi firmami z sektora IT.

Absolwent International Executive MBA w Gdańskiej Fundacji Kształcenia Managerów, Uniwersytecie Gdańskim i Rotterdam School of Management. Absolwent informatyki na Politechnice Gdańskiej oraz studiów podyplomowych w Wyższej Szkole Administracji i Biznesu im. E. Kwiatkowskiego w Gdyni.

Ekspert i panelista na polskich i międzynarodowych konferencjach dotyczących prowadzenia biznesu, głównie biznesu technologicznego. Mentor w akceleratorach startupowych, zasiada w jury różnego rodzaju konkursów dla startupowców.



Mateusz Sobolewski - *Business Development Manager wdrażający rozwiązania AI oraz rozwijający autorską platformę 3P w Pivotal Polska*

Prawnik z doświadczeniem akademickim specjalizujący się w rozwoju przedsiębiorstw z obszaru zarządzania wierzytelnościami z wykorzystaniem innowacyjnych technologii.

Swoje doświadczenie zdobywał w Arvato Polska, części niemieckiego koncernu Bertelsmann Media AG jako dyrektor obszaru windykacji prawnej odpowiedzialny również za sprzedaż usług spółki. Następnie stworzył obszar zarządzania wierzytelnościami w fintechu PayPo, a także był Członkiem Zarządu w spółce windykacyjnej Financial Services Collection sp. z o.o. Rozwój biznesu, a także wdrażanie innowacyjnych rozwiązań kontynuował w RK LEGAL, a następnie w firmie świadczącej usługi IT dla obszaru windykacji OnTheGo sp. z o.o. Jest miłośnikiem nowych technologii i automatyzacji w biznesie, autorem wielu rozwiązań usprawniających procesy windykacyjne. Prywatnie miłośnik rynku gier wideo w szczególności VR i zapalony motocyklista.



Dr inż. Tomasz Rzeźniczak - *założyciel i CEO 4Semantics*

Jest ekspertem w dziedzinie sztucznej inteligencji, od blisko 20 lat zajmującym się tematyką przetwarzania języka naturalnego. W 4Semantics rozwija unikalne technologie inteligentnej automatyzacji, wspierające zadania wymagające rozumienia dokumentów. Koncentruje się na wdrażaniu rozwiązań AI dla biznesu, skutecznie łącząc wyniki prac badawczo-rozwojowych z praktycznymi zastosowaniami komercyjnymi.