LexDigital - transkrypcja podcastu

Ewelina: Wprowadzenie RODO wywołało niemałe zamieszanie wśród przedsiębiorców. Ochrona danych osobowych nagle stała się priorytetem, a obywatele w związku z rozporządzeniem zyskali nowe prawa. Przystosowanie się do wymogów dla wielu firm było i wciąż jest ciężkim zadaniem. Na szczęście są i tacy, którzy przychodzą nam z pomocą w tej kwestii. Katarzyna Ellerik, liderka zespołu ds. ochrony danych LexDigital i inspektorka ochrony danych, ma w tym temacie ogromne doświadczenie. Wydawać by się mogło, że RODO nie ma już dla niej żadnych tajemnic. Zapraszam na rozmowę.

Ewelina: Cześć, Kasiu!

Katarzyna: Cześć, Ewelina.

Ewelina: Dziękuję za przyjęcie zaproszenia. RODO wciąż budzi wiele kontrowersji i jestem ciekawa, czy rzeczywiście jest takie straszne, jak je malują.

Katarzyna: To ja dziękuję za zaproszenie. Bardzo cieszę się z każdej okazji, kiedy mogę porozmawiać o naszej prywatności.

Ewelina: To może zacznijmy od tego, o co tyle hałasu. W opinii wielu osób RODO jest niepotrzebne i przede wszystkim bardzo kłopotliwe, a co gorsza, zdecydowana większość nie traktuje go ani trochę poważnie. O co więc chodzi z tym RODO? Wyjaśnij nam to proszę.

Katarzyna: Bardzo często spotykam się z takimi głosami: dlaczego RODO? Po co nam to? Dlaczego musimy poświęcić tak wiele pracy, żeby wdrożyć te wymagania w naszej organizacji? Albo z drugiej strony, jako konsumenci i klienci: dlaczego musimy wypełniać te formularze, zapoznawać się z tymi informacjami albo odklikiwać zgody? Wiem, że jest to kłopotliwe. Jest to kłopotliwe dla przedsiębiorców, ale takie było od początku założenie: RODO ma pomagać osobom fizycznym, a przedsiębiorcy mają ponieść tego koszty. Nie da się ukryć, że te koszty zawsze się pojawią – tam, gdzie będziemy musieli zaangażować odpowiednich specjalistów, przygotować dokumentację czy wdrożyć nowe środki bezpieczeństwa w obszarze IT.

Mimo wszystko RODO ma pomóc nam w zachowaniu naszej prywatności. Wraz z rozwojem i dynamiką świata, w którym teraz żyjemy, widzimy, że dane osobowe stanowią ogromną wartość. Już w 2019 roku wartość danych osobowych przekroczyła wartość ropy naftowej. Jak mogą sobie Państwo wyobrazić, jest to dość istotny element – dość istotna waluta, która pojawia się w świecie cyfrowym. Musiało więc pojawić się pewne ograniczenie prawne, które nie pozwoli organizacjom przetwarzać ani gromadzić danych w celach, które nie byłyby istotne dla osoby, która te dane zostawiła, albo wręcz naruszałyby jej interesy. RODO ma pomóc ustandaryzować poziom bezpieczeństwa w całej Unii Europejskiej, bo jest to akt obowiązujący we wszystkich krajach Unii. I ma tak naprawdę podążać za technologią i za rozwojem świata cyfrowego, który teraz obserwujemy i w którym żyjemy.

Ewelina: Super, bardzo fajnie nam to zobrazowałaś. Przygotowując się do naszej rozmowy, natknęłam się na informację o wysokości kar za złamanie bądź naruszenie przepisów RODO i byłam w ogromnym szoku, że grzywny są aż tak wysokie. Najwyższa jak do tej pory kara pieniężna w Polsce wynosiła blisko 3 miliony złotych, a dokładnie 2 miliony 830 tysięcy 410

zł. Na świecie te kary wynoszą nawet kilkadziesiąt milionów euro – na przykład we Francji, jak widziałam, nałożono na koncern Google 50 milionów euro. Twoim zdaniem te kwoty są naprawdę adekwatne do popełnionego przewinienia?

Katarzyna: To może zacznę od końca i wspomnę o karze dla Google. Weźmy pod uwagę, że 50 milionów euro to tak naprawdę kropla w morzu ich przychodów. Kiedy pojawiła się informacja o nałożonej karze, pojawiły się też dane, z których wynikało, że 50 milionów euro to dzienny obrót Google. Kara jest więc dostosowana do danej organizacji tak, żeby rzeczywiście na nią wpłynęła i mogła ją zdyscyplinować.

Z drugiej strony wspomniałaś o karze dla Morele.net. To prawda, jest to najwyższa kara nałożona do tej pory przez polski organ nadzorczy, czyli Urząd Ochrony Danych Osobowych. Zwrócę uwagę, że te niespełna 3 miliony złotych to kara za wyciek danych ponad 2 milionów osób. To tak naprawdę niewiele ponad złotówkę za jednego człowieka, którego dane i prywatność zostały naruszone. Czy to tak wiele? Wydaje mi się, że to nie jest aż tak wysoka kara ani tak wysoka nauczka dla organizacji.

Ewelina: Po tym, co powiedziałaś, te 3 miliony w zasadzie nie wydają mi się już tak duże.

Katarzyna: Cieszę się, że udało mi się wytłumaczyć, jak istotne dla nas wszystkich jest to, że takie kary są nakładane i jak bardzo pokazują innym organizacjom: hej, musimy zacząć o to dbać. Zobaczcie – z naszego podwórka mamy już w Polsce kilkanaście kar, a w Europie jest ich kilkaset. Opiewają na bardzo duże sumy. Mamy nawet specjalny agregator kar z całej Unii Europejskiej, który możemy przeszukiwać pod kątem poszczególnych artykułów RODO. Osoba taka jak ja, zajmująca się ochroną danych na co dzień, może sprawdzić na przykład, czy gdzieś w Europie pojawiła się już kara za nieodpowiednio wdrożoną procedurę zarządzania hasłami. To bardzo pomaga organizacjom, bo pokazuje, jak istotny jest ten obszar i co może je czekać, jeżeli nie dopilnują go w swoich strukturach.

Ewelina: Tak, wszędzie widać tylko clickbaity – 3 miliony kary, 50 milionów kary – ale nigdzie nie jest to tak szczegółowo zobrazowane i wytłumaczone. Nikt nie podkreśla jednostkowej wartości danych konkretnej osoby, o której wspomniałaś: niby były te 3 miliony, ale finalnie zapłacili karę w wysokości raptem niewiele ponad złotówki za osobę. To zupełnie zmienia dla mnie postać rzeczy. Dziękuję Ci bardzo, Kasiu. Powiedz mi w takim razie, jak to jest, że przez tyle lat funkcjonowaliśmy bez tego? W kolejkach do lekarza pielęgniarki krzyczały na cały korytarz: „Jan Kowalski!”, a w szkole nie było oporów, żeby publicznie podawać oceny uczniów, wymieniając ich z imienia i nazwiska. Co się zmieniło, że zaistniała potrzeba wprowadzenia RODO?

Katarzyna: Dobrze, to może na początku wyjaśnię przywołane przez Ciebie przykłady, które były absurdami w świecie ochrony danych osobowych. Trzy lata temu, kiedy zaczęliśmy stosować ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych, nasza wiedza i świadomość były niewielkie. Przyznam z ręką na sercu, że działania, które wykonywaliśmy w 2018 roku z naszymi klientami, były pewnym chodzeniem po omacku, pewnym nadmiarowym działaniem – bo oczywiście lepiej zrobić coś więcej niż mniej. Tak samo działały szkoły i przychodnie. Wolały zagwarantować swoim pacjentom i uczniom wręcz absurdalną ochronę, niż narazić się na to, że ktoś zwróci im uwagę, że dane są w nieodpowiedni sposób przechowywane albo wygłaszane na korytarzach czy w salach lekcyjnych. Wraz ze wzrostem naszej świadomości – i myślę tu zarówno o świadomości organizacji, jak i o wiedzy ekspertów, którzy zajmują się tą tematyką – jesteśmy w stanie znaleźć bardzo praktyczne rozwiązania. Takie, które nie doprowadzają nas do szaleństwa, w którym nagle nie możemy wymienić czyjegoś imienia i

nazwiska, ale z drugiej strony sprawiają, że imiona i nazwiska nie są udostępniane w miejscach publicznych – na przykład na liście pacjentów wywieszonej na tablicy korkowej w przychodni albo na liście wyników egzaminów na stronie internetowej szkoły. Są pewne półśrodki albo złote środki, które można zastosować, żeby nie zwariować, a jednocześnie zachować ochronę danych osobowych na odpowiednim poziomie.

Zapytałaś, co takiego się zmieniło, że RODO musiało objąć swoim ramieniem wszystkie organizacje. Myślę, że Ty też to czujesz: pandemia z dnia na dzień pokazała nam, że bardzo wiele procesów i czynności, które dotychczas wykonywaliśmy offline, przenosi się do świata online. Za tym przeniesieniem idzie ogromna ilość danych, które zasilają świat cyfrowy. Ślady cyfrowe zostawiamy tak naprawdę na każdym kroku. Dlatego musimy mieć odpowiednie mechanizmy albo granice, w których możemy się poruszać – i to właśnie daje nam RODO. Daje nam pewnego rodzaju podpowiedź, co zrobić, żeby nie narazić osób, które zostawiają nam dane, na niedogodności czy naruszenia. Mało o tym mówimy, ale naruszenie danych osobowych, czyli potencjalnie ich wyciek lub ujawnienie, może grozić nam jako osobom prywatnym dyskryminacją, bo jakieś informacje o nas trafią do szerszej grupy odbiorców. Mogą to być kwestie związane z ryzykiem finansowym, czyli ujawnieniem danych dostępowych do naszych kont bankowych. Mogą to być kwestie kradzieży tożsamości. Nie zdajemy sobie z tego sprawy – i ten przykład często powtarzam, kiedy rozmawiam z osobami prywatnymi – że zostawienie na przykład dowodu osobistego w zastaw za kajak albo rower daje organizacji, która go od nas wzięła, możliwość jego skserowania. Na dane z naszego dowodu można wziąć kredyt czy chwilówkę w internecie albo zawrzeć umowę z operatorem telekomunikacyjnym. Znaczenie danych rośnie z dnia na dzień, z miesiąca na miesiąc. Obserwuję to już od kilku lat – jak ważnym elementem stały się dane osobowe w życiu zarówno organizacji, jak i naszym prywatnym.

Ewelina: Powiedziałaś, że kiedy RODO było na etapie raczkowania, wdrażania i wchodzenia w życie, było wokół niego bardzo dużo krzyku i szumu, wyciągano wszelkie absurdy. Mam wrażenie, że to zapadło w pamięć i niektórzy popadli w skrajność. Traktują RODO jak pelerynę niewidkę i zasłaniają się nim, tworząc atmosferę rodem z Hogwartu – wiesz, przyjmują postać Voldemorta: „Jestem tym, którego imienia nie wolno wymawiać”. To trochę przykry wniosek, bo wygląda na to, że bieżąca wiedza o RODO nie jest w społeczeństwie stale aktualizowana, tylko zatrzymała się na pierwszym momencie jego wdrożenia i na etapie pasma absurdów.

Katarzyna: To prawda, zgadzam się, chociaż podam Ci kilka przykładów, które sama obserwuję w swojej pracy. Organizacje, które wspieram w kwestiach danych osobowych, otrzymują bardzo wiele wniosków i żądań od osób, które kiedyś zostawiły w tych firmach swoje dane – bo robiły zakupy, bo reklamowały produkty i wypełniały formularz reklamacji, bo były pracownikami albo brały udział w rekrutacji – a teraz chcą realizować swoje prawa. Takie prawa daje nam RODO. Dotyczą one zarówno usunięcia naszych danych osobowych, wycofania zgody, jak i tego, że firma powinna przygotować nam kopię danych, które przechowuje. Analizując trendy w liczbie tych wniosków, mogę śmiało powiedzieć, że jest ich coraz więcej. To oznacza, że mamy coraz większą świadomość swoich praw.

Warto samodzielnie dbać o poufność naszych danych. Często reagujemy: dlaczego to RODO, komu ono jest potrzebne? Z drugiej strony, kiedy po jakimś wycieku okazuje się, że nasze dane były w tych bazach, jesteśmy przerażeni. Boimy się, że ktoś wejdzie na nasze konto bankowe, na konta w innych serwisach, na naszą skrzynkę pocztową. Nie chcemy tego. A bardzo często, działając w sieci, zostawiamy dane, gdzie popadnie. Z tym też staram się walczyć i dużo o tym mówić. Sami powinniśmy się zastanowić, czy strona, która wydaje

się podejrzana, nie ma regulaminu i nie wiemy nawet, jak nazywa się firma, to odpowiednie miejsce, żeby zostawić nazwę naszej firmy, adres korespondencyjny czy inne identyfikujące nas dane – nie wiedząc, co dalej się z nimi stanie. Bardzo na to uczulam. Wiele jest w naszych rękach i o naszą prywatność przede wszystkim powinniśmy dbać sami.

Ewelina: Co w praktyce taki Nowak, sprzedający na przykład akcesoria wędkarskie na swojej stronie www, musiałby wprowadzić, żeby spełnić wymogi RODO?

Katarzyna: W przypadku działalności gospodarczych, które – tak jak wspomniałaś – sprzedają produkty czy akcesoria w sieci, mamy do czynienia z gromadzeniem danych osobowych klientów. Mamy dane adresowe, czyli dane potrzebne do dostawy, żeby skutecznie dostarczyć produkt. Bardzo często pozwalamy użytkownikom strony założyć profil, więc mamy ich login, adres e-mail, a być może także inne dane, na przykład historię transakcji w naszym serwisie. Do tego dołożyłabym jeszcze bardzo ostatnio lubiane pliki cookies, czyli informacje, które idą za nami w przeglądarce. Gromadzą je różne podmioty i na ich podstawie są w stanie określić, czym się interesujemy i jakie mamy preferencje, albo – w ramach podstawowych funkcji cookies – poprawnie wyświetlić nam stronę internetową, bo wiedzą, z jakiej przeglądarki korzystamy.

Wymieniłam już wiele danych, które gromadzi pan Nowak prowadzący sklep z akcesoriami wędkarskimi. Idąc dalej: musi poinformować swoich klientów i użytkowników strony o tym, kim jest, co będzie robił z ich danymi, w jakich celach je przetwarza i z jakich podstaw prawnych korzysta. To tak zwany obowiązek informacyjny. Bardzo często realizuje się go w polityce prywatności, czyli zbiorze informacji o funkcjonalności strony, o tym, jakie działania możemy na niej wykonać i co administrator czy operator strony robi z naszymi danymi. Pan Nowak musi nas też poinformować, jakie mamy prawa i czy nasze dane będą przetwarzane poza Europejskim Obszarem Gospodarczym – to również jest bardzo istotne. Poza Unią Europejską poziom ochrony danych osobowych jest zdecydowanie niższy albo bardzo często nieznany, bo wiele krajów nie ma wdrożonego żadnego aktu związanego z prywatnością. Dlatego operator strony czy właściciel działalności musi przekazać nam wszystkie informacje o tym, w jaki sposób będzie przetwarzał dane osobowe, które u niego zostawiamy.

Poza tym przydałaby się oczywiście polityka plików cookies, czyli dokument informujący o rodzajach plików cookies, o tym, czy dostarczają je zewnętrzne podmioty, i o tym, jak długo będą przechowywane przez operatora strony. Idąc dalej – bo otworzyłaś tutaj temat rzekę, a ja robię szybką analizę – weźmy pod uwagę, że pan Nowak chciałby przygotować newsletter i raz w miesiącu wysyłać klientom informacje o nowych akcesoriach wędkarskich albo o świetnych ofertach sezonowych. Musiałby wtedy pobrać od klienta czy użytkownika zgodę na kontakt mailowy lub telefoniczny. Tych obowiązków jest więc wiele i nie da się ukryć, że samodzielne przystąpienie do ich wdrożenia może być wyzwaniem. Bardzo często warto skorzystać z czyjejś wiedzy i doświadczenia, otrzymać wytyczne i wzory dokumentów, które potem można samodzielnie dostosować, i w ten sposób spełnić wymagania RODO na swojej stronie internetowej.

Ewelina: Myślę, że po tym, co powiedziałaś, pan Nowak będzie wiedział, jak dalej pokierować swoim sklepem wędkarskim. Ale co w sytuacji, gdy trafi się osoba, która machnie na to ręką i nic nie zmieni?

Katarzyna: Myślę, że warto, żebym powiedziała o pewnym kanale komunikacji z organem nadzorczym. Tak jak wspomniałam, organem nadzorczym jest Urząd Ochrony Danych Osobowych, którego zadaniem jest dbanie o to, czy wszystkie organizacje odpowiednio

wdrożyły wymagania rozporządzenia. Ma funkcję kontrolną i może przeprowadzać kontrole – zarówno na miejscu, jak i korespondencyjne, których jest teraz zdecydowanie więcej. Urząd ma na swojej stronie formularz, który pozwala złożyć skargę. To kilka kliknięć i potwierdzenie profilem zaufanym, czyli tak naprawdę dla większości z nas żadna nowość. Każdy może w tym momencie wejść na stronę urzędu i złożyć wniosek z informacją, że podejrzewamy, iż dana firma czy organizacja narusza nasze dane osobowe, że doszło w niej do wycieku albo że sami byliśmy świadkami wycieku, bo omyłkowo dostaliśmy dane innego klienta, na przykład w wiadomości e-mail czy w tradycyjnym liście. Nie zajmuje to wiele czasu, a urząd w ten sposób dowiaduje się, że dzieje się coś złego. To jedna droga, przez którą organizacja może narazić się na przykre doświadczenia kontrolne i koniec końców potencjalnie na nałożenie kary.

Z drugiej strony urząd planuje kontrole sektorowe, czyli przyjmuje plan kontroli na dany rok i wyrywkowo wybiera organizacje, w których wszczyna kontrolę, mimo że nie było żadnego zawiadomienia, skargi czy informacji o naruszeniu. Urząd działa też obecnie bardzo sprawnie. Przyznam, że w 2018 roku na spotkaniach z klientami bardzo często tłumaczyliśmy: „Słuchajcie, spokojnie, mamy jeszcze chwilę czasu. Urząd nie działa tak prężnie, ma bardzo mało pracowników. Spokojnie kończymy dokumentację i szkolimy się w obszarze prywatności". Teraz już nie mogę tego powiedzieć. Urząd działa na tyle sprawnie, że gdy pojawia się skarga na jednego z naszych klientów, informację o tym, że wpłynęła do organu nadzorczego, otrzymujemy nawet po kilku dniach. To naprawdę bardzo sprawne działanie. Tym, którzy machną na to ręką, mogę powiedzieć: może się uda, może nikt nie złoży na Państwa skargi i być może nie będziecie obiektem kontroli Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Ale dla mnie bardziej istotne jest to, jaki wizerunek pokazuje firma wobec swoich klientów i kontrahentów. Czy machnięcie ręką na to, że dane osobowe powinny być dla nas istotne i że powinniśmy je chronić, jest odpowiednią postawą w prowadzeniu biznesu? Wydaje mi się, że nie, ale to pozostawiam już Państwa ocenie.

Ewelina: Jeżeli chodzi o taką kontrolę, to powiedz mi proszę, czy urząd celuje raczej w większe firmy, czy może zapukać też do jednoosobowej działalności? Oczywiście zakładając, że na tę jednoosobową działalność nie wpłynęło zgłoszenie, tylko została wytypowana w ramach kontroli sektorowej.

Katarzyna: Muszę powiedzieć, że w ramach planowanych kontroli nie zdarzyło się jeszcze wytypowanie jednoosobowej działalności gospodarczej. Zdarzyła się jednak już kara nałożona na jednoosobową działalność w wyniku złożonej skargi. Może się to więc wydarzyć – i już miało miejsce. Czy urząd celuje w pewne branże albo w firmy określonej wielkości? Nie sądzę. Bardzo często ma to związek z tym, że duża organizacja zwykle dobrze sobie radzi, a to oznacza, że ma wielu klientów, a za nimi idzie bardzo duża ilość danych osobowych. I najczęściej to właśnie są przypadki, w których coś złego się wydarzy. Pamiętajmy, że naruszeń danych osobowych nie zawsze da się w 100% uniknąć, bo w każdym systemie – także w systemie ochrony danych osobowych – najsłabszym ogniwem jest człowiek. Nawet jeżeli mamy świetnie zabezpieczone systemy IT, może przyjść moment, w którym bardzo zmęczony Adam Kowalski, siedzący już 10. godzinę w pracy, wybierze nie ten plik, nie zabezpieczy go hasłem i wyśle do ogromnej liczby osób, ujawniając dane klientów, w tym szczególne informacje o ich sytuacji finansowej, a może o zdrowiu. To się zdarza. Dlatego myślę, że wielkość organizacji nie do końca ma tu wpływ. Duży wpływ na to, czy możemy zostać wytypowani do kontroli, ma to, czy faktycznie machamy na to ręką i jesteśmy podejrzani, bo nie mamy żadnych informacji o tym, jak chronimy dane osobowe, czy jednak robimy wszystko, co w naszej mocy, i – znowu to powtórzę – dochowujemy należytej staranności, nawet jeśli nie zawsze będzie to skuteczne.

Chcę też zwrócić Państwa uwagę na to, że działania, które wykonaliśmy wcześniej – przygotowanie odpowiednich dokumentów w firmie, przeszkolenie pracowników, analiza ryzyk, jakie może nieść przetwarzanie danych w naszej działalności – i okazanie dowodów tych działań zawsze będą działać na naszą korzyść. Dostaniemy mniejszą karę albo być może tylko upomnienie, bo urząd zobaczy, że potrafiliśmy i chcieliśmy zrobić wszystko, co może zagwarantować bezpieczeństwo danych, które posiadamy.

Ewelina: Nasunęło mi się jeszcze jedno pytanie. Cały czas mówimy o sektorze prywatnym. A co w przypadku łamania RODO w sektorze publicznym? Na przykład w ZUS-ie albo – jak w niedawnej bardzo głośnej sprawie – w przypadku przedstawiciela rządu? Kto ponosi wtedy karę? Kto płaci? I czy w ogóle płaci?

Katarzyna: Płaci, ale zdecydowanie mniej, dlatego być może nie zwracamy tak bardzo uwagi na obszar jednostek publicznych. Już wyjaśniam. Jeżeli chodzi o wysokość kar dla podmiotów prywatnych, mówimy o kwotach do 20 milionów euro albo 4% obrotu z poprzedniego roku obrotowego – i to analizując obrót całej grupy powiązanych ze sobą spółek. W przypadku jednostek publicznych kara wynosi maksymalnie 100 tysięcy złotych. Mam wrażenie, że motywacja jest tu jednak mniejsza: 100 tysięcy złotych wobec kilku milionów, które dostawały już firmy prywatne w Polsce, i kilkudziesięciu milionów, które dostały firmy w Unii Europejskiej. Z drugiej strony obserwujemy, że jednostki publiczne nie mają zasobów, żeby zaangażować odpowiednich specjalistów do ochrony tych informacji. To jest absurdalne, bo te organizacje posiadają bardzo szeroki zakres danych – mówimy o ZUS-ie, o urzędzie skarbowym – i to właśnie w takich miejscach najczęściej słyszymy o wyciekach. Nie mają zasobów, żeby zaangażować specjalistę, wymienić część sprzętu czy przeszkolić ludzi. To bardzo często ogromne organizacje z bardzo dużą liczbą pracowników, więc trzymanie ich w ryzach i systematyczne szkolenie też jest wyzwaniem i kosztuje. Tak, z mojego doświadczenia, interpretuję to, co dzieje się w sektorze publicznym. Niemniej będzie się to musiało powoli zmieniać, bo – jak wspomniałam – wszyscy zaczynamy mieć świadomość tego, co się dzieje, więc być może społeczeństwo zacznie wymuszać pewien standard bezpieczeństwa także w jednostkach publicznych.

Ewelina: Myślę, że zdecydowanie powinniśmy zacząć to robić. Wracając jeszcze do tej kary – te 100 tysięcy: z czyjego konta to pójdzie? Rozumiem, że z naszego, podatników?

Katarzyna: Jeżeli mam być szczera, to tak właśnie to wygląda. Wiele takich sytuacji jest też po prostu przemilczanych. W przypadku podmiotów prywatnych proces jest bardzo przyspieszony i kara zostaje nałożona. W przypadku podmiotów publicznych często miesiącami, a nawet latami nie słyszymy, jak ostatecznie zakończyła się sprawa. Taka jest rzeczywistość.

Ewelina: Jest jeszcze jeden obszar, który mnie interesuje, czyli apteki, gdzie bardzo często przy wszystkich klientach musimy podawać swój PESEL, żeby zrealizować receptę. Czy to nie jest naruszenie przepisów?

Katarzyna: Jeżeli wchodzę do apteki, nie ma nikogo innego, a pani farmaceutka pyta mnie o numer PESEL, to śmiało mogę podać go na głos, bo nikt mnie nie słyszy i nikt nie może tych danych zanotować. Jeżeli jest kolejka klientów, zawsze mamy wybór. Możemy podać numer PESEL na kartce, pokazać go na telefonie albo wyszeptać do ucha. Możemy powiedzieć: „Droga pani, nie podam tych danych na głos. Proszę o kartkę i długopis, zapiszę je”. Nie wierzę, że ktoś zwróci nam uwagę albo odmówi wydania leków.

Ewelina: Dokładnie, to nie jest takie zero-jedynkowe. My też musimy nie tylko głośno krzyczeć „RODO, RODO, nie podam”…

Katarzyna: …„bo RODO”.

Ewelina: Tak, „bo RODO” – tylko być ludzkim w tych wszystkich przepisach i zasadach, w których musimy się obecnie odnaleźć i poruszać. A czy Ciebie RODO nie nudzi? Po takim czasie nie jest to dla Ciebie monotonne?

Katarzyna: Przyznam szczerze, że RODO mnie fascynuje. Bardzo często po spotkaniach klienci podchodzą do mnie i mówią: „Naprawdę widzimy, że pani to kocha”. I to prawda – fascynuję się tym i to kocham. Uważam, że to tematyka, która dopiero pokazuje, co będzie się dalej działo. To otwarcie myślenia o cyberzagrożeniach i o prywatności. To obszar, który bardzo często się zmienia. Wraz z wejściem w życie RODO w Polsce zmieniło się 180 ustaw – od wspomnianego wcześniej kodeksu pracy po wszystkie ustawy sektorowe. W każdym obszarze naszego życia, zarówno prywatnego, jak i zawodowego, są gdzieś dane osobowe. Skoro zmieniło się podejście do ich ochrony, zmieniły się też ustawy. Bardzo często zmienił się zakres danych, które mogą pozyskiwać firmy – oczywiście na mniejszy, tak żeby zbierały tylko dane adekwatne do swoich działań. Zmiany dotyczą też rozwiązań cyfrowych, choćby wspomnianych przeze mnie plików cookies. To żyje, to działa i będzie z nami jeszcze przez wiele lat. W ramach ciekawostki powiem Ci, że założenie było takie, że RODO będzie z nami przez około 50 lat. Myślę więc, że to cała nasza kariera zawodowa – moja, Twoja i wszystkich, którzy nas słuchają – więc warto zwrócić uwagę na wymagania tego aktu.

RODO to, jak wskazuje sama nazwa, ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych. Jest ono neutralne technologicznie i dlatego ma nam posłużyć tak długo. Nie znajdziemy w nim informacji, że dysk ma być szyfrowany, że niszczarka ma być określonej klasy albo że szafy mają być ognioodporne i kuloodporne – jak sugerował szereg billboardów, kiedy RODO wchodziło w życie i różne firmy próbowały na tym temacie łowić klientów. Naprawdę takich rzeczy w RODO nie ma. RODO pokazuje tylko pewną drogę i narzędzia, z których należy korzystać, żeby określić, jak dobrać zabezpieczenia w swojej organizacji.

Ewelina: Czy zaczęliście swoje działania z myślą: „będziemy nieść ludziom wieść o RODO”? Czy może był to element firmy, który ewoluował wraz ze zmianami prawnymi na rynku?

Katarzyna: Spółka powstała tak naprawdę na chwilę przed wejściem w życie rozporządzenia. U podstaw LexDigital leży kilkunastoletnie doświadczenie w budowaniu rozwiązań cyfrowych. Lubimy podkreślać, że potrzeba powstania spółki wynika z doświadczenia jej założycieli. Jeden z nich prowadzi największy serwis społecznościowy w Polsce, dlatego mamy bardzo duże doświadczenie w realizacji procesów transformacji cyfrowej. W tej cyfrowej odnodze mieliśmy do czynienia z ogromną ilością danych. Już przed RODO pojawiały się wnioski osób, skargi i wycieki. To doświadczenie i praktyka pozwoliły bardzo dobrze zrozumieć ten obszar działania w świecie cyfrowym.

Druga odnoga, dość oczywista, to kwestie prawne, czyli całe doświadczenie w obszarze ochrony danych osobowych, który na przestrzeni lat bardzo się zmieniał. Warto też zaznaczyć – bo wcześniej o tym nie wspomniałam – że w Polsce zasady ochrony danych osobowych określała już ustawa o ochronie danych osobowych z 1997 roku, czyli na 20 lat przed wejściem w życie RODO. Powinniśmy więc już wtedy spełniać większość wymagań, które pojawiły się w RODO, bo nie były one żadną nowością, tylko w dużej mierze powieliły reżim prawny, który obowiązywał wcześniej. Działając w tym obszarze prawnym i zajmując

się ochroną danych osobowych, mamy specjalistów, którzy bardzo dobrze poruszają się w tej przestrzeni. Trzecia odnoga LexDigital to specjaliści od szeroko rozumianego audytu i systemów zarządzania – bardzo często osoby, które wcześniej zajmowały się bezpieczeństwem informacji, zarządzaniem ryzykiem i ciągłością działania. Połączenie tych wszystkich kompetencji dało nam bardzo silny zespół specjalistów. Na rynku pojawiła się nawet opinia, że jesteśmy takim zespołem czy drużyną A, która może pomóc i wesprzeć klienta w każdej sytuacji, gdy jest już gorąco i bardzo źle.

Ewelina: Przeglądając Waszą stronę internetową, zauważyłam, że mocno działacie w tematyce RODO – począwszy od samego wdrożenia, przez szkolenia i konsultacje, po własne oprogramowanie. Czy Wasze usługi są skierowane także do małych i średnich firm, czy tylko do dużych korporacji?

Katarzyna: Przez cały okres działalności LexDigital mieliśmy do czynienia chyba z każdym typem działalności: ze wspomnianymi przez Ciebie średnimi organizacjami, ale też z jednoosobowymi działalnościami gospodarczymi – realizowaliśmy na przykład projekt podobny do omawianego wcześniej sklepu internetowego pana Kowalskiego, choć dla fotografa. Mamy spółdzielnie mieszkaniowe, szkoły, przedszkola, przychodnie i oczywiście szereg ogromnych organizacji, które charakteryzuje bardzo duża skala działalności, ogromna liczba pracowników czy skomplikowane procesy przetwarzania danych osobowych. W naszej ofercie mamy więc podejście spersonalizowane. Jesteśmy w stanie dostosować podejście do tego, jakie klient ma potrzeby i ile czasu oraz zasobów może temu obszarowi poświęcić, pokazać, jak powinna wyglądać praktyka, i przygotować dla niego niezbędne minimum, które pozwoli mu na przykład dość swobodnie przejść kontrolę.

To, co zauważyliśmy w toku naszej działalności, to fakt, że grupie jednoosobowych działalności gospodarczych poświęciliśmy zbyt mało czasu. Nie dlatego, że nie chcieliśmy, ale dlatego, że duże organizacje potrzebują większego zaangażowania specjalistów od ochrony danych osobowych, więc te projekty były i nadal są bardzo angażujące. Dlatego teraz przygotowujemy rozwiązanie, które pozwoli małym przedsiębiorcom kupić gotowe instrukcje i dokumenty umożliwiające wdrożenie RODO w zakresie, jaki będzie konieczny w ich sektorze i działalności.

Ewelina: Czyli krótko mówiąc, będzie można kupić u Was taką instrukcję obsługi RODO do wdrożenia we własnym zakresie, tak?

Katarzyna: Dokładnie. To będzie instrukcja wraz z szeregiem dokumentów, a w instrukcji znajdą się informacje, jak je uzupełnić, gdzie opublikować, komu wręczyć, czy dołączyć do faktury, czy wgrać do systemu, który będzie je automatycznie generował. Zebraliśmy w tym nasze kilkuletnie doświadczenie praktyczne, bo przyznam szczerze, że wielokrotnie mieliśmy do czynienia z sytuacją, w której przychodzimy do firmy obsługiwanej wcześniej przez kogoś, kto zajmował się tym obszarem. Firma ma teczkę RODO i nie wie, co z nią zrobić – nie ma pojęcia, po co są te dokumenty i komu należy je wręczyć. My działamy odwrotnie: zaczynamy od edukacji klienta, czy to spółki, czy jednoosobowej działalności gospodarczej, tak żeby zrozumiał, jaki sens ma dla niego przygotowanie tych dokumentów. Przygotowanie kilku kartek, które pokazuje się poszczególnym grupom osób, jest kwestią wtórną. Najważniejsza jest świadomość – zarówno po stronie klienta, jak i później po stronie jego klientów. Zachęcam wszystkich, którzy nas słuchają, żeby weszli na naszą stronę internetową www.lexdigital.pl i zapoznali się z artykułami, które przygotowywaliśmy w czasie przechodzenia na pracę zdalną. Znajdziecie tam wszystkie wskazówki oraz rodzaje dokumentów i działań, które powinniście wdrożyć w swojej firmie.

Ewelina: Nie pytam o plany i cele, bo pokrótce powiedziałaś już o planie dla jednoosobowych działalności. Natomiast czy myśleliście o rynku zagranicznym? Braliście pod uwagę rozszerzenie działalności na inne kraje?

Katarzyna: To już się dzieje. Może nie widać tego tak bardzo na zewnątrz, ale nasi klienci, którzy mają spółki w Polsce, działają też na arenie międzynarodowej, więc chcąc nie chcąc współpracujemy także ze spółkami z ich grup, które działają poza granicami Polski. Często okazuje się, że usługi, które świadczymy dla spółki w Polsce, są na tak wysokim poziomie, że jesteśmy proszeni o świadczenie ich także dla spółek w Czechach, w Niemczech, w Hiszpanii czy we Włoszech. To nie jest ogromna część naszej działalności, ale nie da się ukryć, że coraz większa, i bardzo się z tego cieszymy.

Ewelina: Powiedz mi proszę, na jakim etapie działania firmy LexDigital stał się klientem Fakturowni?

Katarzyna: Myślę, że po niespełna dwóch latach, czyli jakieś dwa lata temu, bo działamy mniej więcej od czterech lat. Wcześniej korzystaliśmy z rozwiązania konkurencyjnego. Jednak – tak jak opowiadałam Ci o tych trzech odnogach, z których powstało LexDigital – jesteśmy w grupie spółek, które nas wspierają i z których LexDigital się wywodzi. W ramach obsługi księgowej tych spółek w konkurencyjnym oprogramowaniu nie mogliśmy zarządzać nimi z jednego miejsca. Do każdej musieliśmy logować się odrębnym loginem i hasłem, a każda miała odrębny profil. Fakturownia dała nam możliwość zarządzania finansami kilku spółek w jednym miejscu.

Ewelina: No tak, mamy możliwość zarządzania kilkoma działami firmy, kilkoma firmami czy różnymi kontami – zgadzam się.

Katarzyna: Tak, to był strzał w dziesiątkę i jesteśmy z tego bardzo zadowoleni.

Ewelina: A czy zauważyłaś, jakie problemy udało Wam się rozwiązać albo jakich uniknąć dzięki współpracy z Fakturownią?

Katarzyna: Na pewno przyspieszenie codziennej pracy i to, że możemy wyłapać pewne niezgodności, na przykład w chronologii numeracji faktur. To pozwala uniknąć pomyłek. Jak możesz sobie wyobrazić, przy kilku spółkach, gdy działa się dość automatycznie, może dojść do błędu ludzkiego przepracowanego pracownika. Fakturownia nam w tym pomaga i nie pozwala na taką pomyłkę.

Ewelina: Super. Czy poleciłabyś Fakturownię znajomemu?

Katarzyna: Jak najbardziej – i tak naprawdę już to robię. Korzystamy z tego narzędzia od dłuższego czasu. Znamy jego bardzo intuicyjny interfejs i bardzo przystępną szatę graficzną. Wykresy generują się w bardzo czytelny sposób, a szata graficzna samych dokumentów jest bardzo dobrze dopracowana i estetyczna. Dlatego zawsze, gdy ktoś mnie pyta: „Hej, z jakiego systemu korzystasz?”, mówię o Fakturowni. Mamy doświadczenie z innymi, konkurencyjnymi rozwiązaniami i do tej pory nikt nie był w stanie Was przebić.

Ewelina: Bardzo mnie to cieszy. Mam nadzieję, że tak będzie zawsze. Teraz wyobraź sobie, że możemy cofnąć się w czasie. Co poradziłabyś sobie i swojej firmie jako osobie początkującej, dopiero wkraczającej w biznes? Jaką radę na start dałabyś sama sobie i jakiego błędu chciałabyś się wystrzec?

Katarzyna: Mam wrażenie, że radę, którą chcę dać wszystkim Państwu i którą mogłabym dać sobie, w jakiś sposób zrealizowaliśmy wraz z zespołem. Chodzi o to, żeby nie bać się podejmować wyzwań i stawiać sobie poprzeczkę bardzo wysoko. Jak słyszałaś, LexDigital działa od niedawna, bo dopiero od czterech lat, a mamy naprawdę portfolio niesamowitych projektów dla ogromnych organizacji. Nie baliśmy się i dlatego byliśmy w stanie do tego dojść. Najważniejsze jest, żeby kochać to, co się robi, robić to z serca i myśleć o tym, jaką wartość przyniesie to klientowi, a nie Twojej spółce. Wartość dla spółki przyjdzie z czasem, bo okaże się, że jedna firma poleca Cię drugiej – że świetnie działasz i jak dobrej jakości usługę dla niej wykonałaś. Dlatego liczą się merytoryczność, dobra jakość, zaangażowanie i myślenie o tym, jak usługa, na której się znasz, może pomóc Twojemu klientowi, dać mu korzyści i ograniczyć ryzyka, które mogą go spotkać.

Ewelina: Dziękuję Ci, Kasiu, za ogromną dawkę wiedzy, rozjaśnienie wielu kwestii związanych z RODO i pokazanie, jak od środka wygląda taka firma jak LexDigital. Jestem pewna, że nasi słuchacze również uzyskali z tego nagrania masę odpowiedzi na nurtujące ich pytania. Ja z pewnością byłam bardzo dociekliwa, ale to dlatego, że po prostu zainteresowałaś mnie tym tematem. Wydawało mi się, że RODO jest nudne. Teraz mam na ten temat zupełnie inne zdanie.

Katarzyna: Bardzo się cieszę. Ja również bardzo dziękuję za tę rozmowę. Nie da się ukryć, że przeprowadziłam w życiu bardzo wiele takich rozmów z osobami, które starałam się przeciągnąć na tę dobrą stronę. Chcę zarażać tym tematem, chcę, żebyśmy o nim myśleli. Wiem, że to nie jest pierwsza myśl każdego, kto rano wstaje z łóżka – tak robię tylko ja. Ale z drugiej strony chcę, żebyście Państwo – i Ty, Ewelino – wiedzieli, że są organizacje, które bardzo dobrze się na tym znają i chcą wspierać biznesy, które chcą zarabiać i działać w zgodzie z przepisami prawa. Cieszę się, że mogłam wziąć udział w Waszym podcaście, i bardzo dziękuję za trafne pytania.

Ewelina: Ja również bardzo Ci dziękuję za dziś. Ciebie, drogi słuchaczu, zapraszam do śledzenia naszych mediów społecznościowych oraz zakładki Podcast na stronie fakturownia.pl, gdzie cyklicznie będą pojawiać się nietuzinkowe historie firm naszych klientów. Dziękuję za dziś i do usłyszenia!