

Pani Joanna Tomicka – Zawora

PROFIL ZAWODOWY

Ekspert w bankowości detalicznej, sprzedaży kredytów konsumenckich, rozwiązaniach cyfrowych i nowych technologiach. Menedżer w obszarach Consumer Finance i kart płatniczych. Lider transformacji dużych struktur korporacyjnych. Buduje i skutecznie egzekwuje strategie długoterminowe.

DOŚWIADCZENIE

07.2009 – 09.2017: Credit Agricole Bank Polska S.A. - Wiceprezes Zarządu

Osiągnięcia:

- Skuteczna transformacja banku z modelu Consumer Finance na model uniwersalny przy utrzymaniu rocznej sprzedaży kredytu gotówkowego na poziomie 3,8 mld zł. Rebranding instytucji z marki Lukas Bank na Credit Agricole Bank Polska → Restrukturyzacja sieci placówek, efektywne przeprowadzenie zwolnień grupowych;
- Wzrost bazy klientów aktywnych o 500 tys., generowane przychody 1,4 mld PLN → Zbudowanie pozycji lidera rynku w zakresie Indeksu Rekomendacji Klientów (49%, Millward Brown) oraz przenoszenia rachunków z innych banków (60% transferów poprzez Krajową Izbę Rozliczeniową) → 2016 bank najczęściej polecany przez klientów (TNS Polska);
- Wzmocnienie synergii między jednostkami Grupy w Polsce (Bank, CALI Europe, Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeniowe SA) ze skutkiem zbudowania portfela 250 tys. aktywnych polis ubezpieczeniowych;
- Wdrożenie aplikacji mobilnej CA24, bardzo wysoko ocenianej przez klientów (ocena 4.7 w App stores, skala do 5) → 2016 pierwsze miejsce na rynku polskich instytucji finansowych w zakresie obsługi klientów przez Contact Center (ARC Rynek i Opinia Research Institute).

Zakres odpowiedzialności:

- Realizacja P&L banku;
- Pełna odpowiedzialność za Bankowość Detaliczną, Małe i Średnie Przedsiębiorstwa, linię Agro (450 placówek własnych, 380 placówek partnerskich, 200 pośredników kredytowych, 3 200 pracowników sprzedaży);
- Kierowanie transformacją cyfrową banku, odpowiedzialność za kanały zdalne (Contact Center, ebank, mobile banking) i rozwój nowych technologii → Wprowadzenie Amundi Investment Funds na rynek polski;
- Kierowanie technologicznymi innowacjami w ramach BPI (Banque de Proximité a l'International);
- Przewodniczenie Komitetowi Rozwoju Oferty i Produktów, Komitetowi Sieci Placówek, Komitetowi Sterującemu Bankowości Mobilnej i Internetowej

Członek:

Rady Nadzorczej Credit Agricole Service,

Rady Nadzorczej Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń,

Rady Nadzorczej Amundi Polska Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych.

10.2005 – 06.2009 Bank Millennium S.A. (Banco Comercial Portugues):

Osiągnięcia:

- Zbudowanie linii biznesowej Consumer Finance → Wdrożenie bank assurance w Obszarze Consumer Finance;
- Zbudowanie portfela 1 mln kart płatniczych, przychody roczne na poziomie 500 mln PLN;
- Opracowanie modelu biznesu kart kredytowych dla inwestycji BCP w Rumunii;
- Wsparcie centrali BCP we wdrożeniu modelu kart kredytowych dla nowych klientów

Zakres odpowiedzialności:

01.2008 – 06.2009 Dyrektor Zarządzający Consumer Finance:

- Kontynuacja odpowiedzialności za Biznes Kart Płatniczych i egzekucja strategii długoterminowej;
- Odpowiedzialność za nową linię biznesową kredytów gotówkowych: marketing, akwizycja, zarządzanie portfelem, back office, credit workflow, MIS → Zarządzanie 1 000 - osobowym zespołem;
- Zarządzanie bank assurance .

10.2005 – 01.2008 Dyrektor Zarządzający – Karty Płatnicze:

- Odpowiedzialność za zbudowanie strategii nowej linii biznesowej kart płatniczych i jej egzekucja;
- Zarządzanie Produktem i Portfelem, kanałami sprzedaży, operacjami, MIS, programami retencji klienta;
- Współpraca we wdrażaniu nowych modeli ryzyka;
- Zarządzanie licencją PolCard z Visa International;
- Współprowadzenie Komitetu Handlowego, Komitetu Nowych Procesów, Rebrandingu, utworzenie i zarządzanie Komitetem Sterującym EMV.

Członek:

Visa Executive Committee;

Creative Managers' Forum

Rady Wydawców Kart Płatniczych

1997 – 2005 Citibank:

Osiągnięcia:

- Opracowanie i skuteczne wdrożenie strategii kart kredytowych dla segmentu zamożnego;
- Generowanie 80% przychodów detalu;
- Zbudowanie najwyższego salda portfela kart kredytowych na rynku polskim, 1 mld USD sprzedaży rocznej;
- Wdrożenie pierwszych w Polsce strategii retencji klientów i programów lojalnościowych;

- Ustawienie standardów rynkowych dla kart kredytowych.

Zakres odpowiedzialności:

2004 - 2005 Dyrektor Zarządzający – Karty Kredytowe;

- Odpowiedzialność za Biznes Kart Kredytowych; portfel 500 tys. kart, 9 programów (w tym 3 co-brandowe)'
- Zarządzanie strategią Biznesu Kart Kredytowych, polityką cenową, badaniami rynkowymi, reklamą i komunikacją, rozwojem produktu, systemami informatycznymi;
- Zarządzanie kanałami sprzedaży – 1 000 handlowców, Telemarketing, Prospect Lines, zewnętrzne agencje sprzedaży;
- Członek zespołu zarządzającego Bankowością Detaliczną.

Członek:

Visa Executive Committee

European Visa Advisors

Rady Nadzorczej Biura Informacji Kredytowej

2002 – 2004 Dyrektor Dystrybucji Krajowej;

- Odpowiedzialność za strategię pozyskiwania klientów, zarządzanie sprzedażą bezpośrednią, telemarketing, rozwój nowych kanałów akwizycyjnych, x-sell, współpracę z partnerami co-brandowymi;
- Wdrażanie strategii sprzedaży bezpośredniej w innych krajach grupy EMEA.

1999 - 2002 Dyrektor Sprzedaży;

- Odpowiedzialność za wdrożenie strategii Bank at Work na rynku polskim;
- Zarządzanie zespołem 100 Relationship Managers;
- Zarządzanie kanałami telefonicznymi (200 FTEs).

1997 – 1999 Generalista HR

1992 – 1997 Mars Inc. (Master Foods Poland): Kierownik Sprzedaży National Key Account Manager

WYKSZTAŁCENIE:

1985-1992 Uniwersytet Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie Filologia Angielska – Lingwistyka Master of Arts Degree (1992) Ukończone z wyróżnieniem

1990 Cheltenham College, England Stypendium

PROGRAMY EDUKACYJNE I SZKOLENIOWE:

Zarządzanie i Przywództwo: Management Cycle, Coaching and Leadership, Team Management, Leading People, Leading Teams, Managing People Biznes: Business Awareness, Business Ethics, Finance Management, Consumer Credit, Cards Management, Credit and Risk Zarządzanie HR: Interviewing and

Appraisal, Evaluation Interview, Respect at Work Umiejętności: Selling, Presentation, Negotiation Skills, Assertiveness, Consulting Skills, Advanced Presentation Skills – certified trainer, Check Mate – Data Processing.