

PAN MAREK ŻUBEREK

PROFIL ZAWODOWY

Ekspert w obszarze świata cyfrowego, kanałów zdalnych i obsługi klienta. Współtwórca mBanku, pierwszego wirtualnego banku w Polsce, który zrewolucjonizował rynek. Lider nowych technologii, tworzący organizacje osiągające ponadprzeciętne wyniki.

DOŚWIADCZENIE

08.2012 – obecnie Credit Agricole Bank Polska S.A. - Dyrektor Pionu Bankowości Zdalnej

Osiągnięcia:

- 2016 - pierwsze miejsce na polskim rynku finansowym w obszarze jakości obsługi klienta Contact Center. Od jesieni 2013 r. stale notowany w pierwszej trójce bankowych call center (Instytut Badawczy ARC Rynek i Opinia)
- Kreowanie pozycji lidera rynku, ze wskaźnikiem rekomendacji klientów CRI na poziomie 59% (Millward Brown)
- Wprowadzenie na rynek aplikacji mobilnej CA24, bardzo wysoko ocenianej przez klientów (ocena 4,7 w skali 1-5 w sklepach z aplikacjami mobilnymi). Wciąż TOP 5 wśród finansowych aplikacji mobilnych
- Zdobywanie drugiego miejsca w rankingu Newsweeka (wrzesień 2017) dzięki zdalnemu procesowi dla kredytu hipotecznego
- Stały udział w wyniku banku na poziomie 25%. Np. wolumen kredytu gotówkowego 800 mln zł
- Optymalizacja lejka sprzedażowego. Zwiększenie wolumenu sprzedaży w oparciu o leady afiliacyjne o 30% przy jednoczesnym zmniejszeniu kosztu pozyskania o ponad 50%
- Robotyzacja procesów back office. Uruchomienie trzech pierwszych robotów zmniejszyło workload o 65%
- Zwiększenie efektywności i jakości obsługi przy równoczesnej redukcji FTE o 25%

Zakres odpowiedzialności:

- Odpowiedzialność za kanały zdalne: 500 pracowników (Contact Center, ebank, bankowość mobilna) i rozwój nowych technologii
- P&L bankowości zdalnej
- Pełne właścicielstwo obszaru (projektowanie procesów, wdrożenie, marketing, sprzedaż/obsługa, back office)
- Digital i Performance Marketing
- Customer Relationship Management i Customer Journey w bankowości cyfrowej
- E-commerce
- Lider transformacji cyfrowej banku. Twórca i przewodniczący klubu Out of the Box Club, angażującego talenty z obszaru świata cyfrowego (inkubowanie nowych, niestandardowych rozwiązań biznesowych). Mentor podczas Hackathon Paris. Lider przy wdrożeniu dyrektywy PSD2
- Wdrożenie innowacji cyfrowych (zdalna placówka, wideokonferencja w procesie sprzedaży kredytów hipotecznych, BLIK)
- Wdrożenie wielokanałowego modelu sprzedaży (zdalna sprzedaż kont, kredytów i innych produktów)
- Budowanie synergii między bankowością zdalną a siecią placówek (Hot Line, wspólne narzędzia)

Członek:

- Credit Agricole Top Executive
- Komitet sterujący ds. rozwoju
- Komitet sterujący - Program ebank i mobile
- Rada Bankowości Elektronicznej przy Związku Banków Polskich

09.2010 – 09.2012 ITI Neovision - Dyrektor Contact Center**Osiągnięcia:**

- Restrukturyzacja Contact Center skoncentrowana na zwiększeniu jakości (wzrost wyniku Net Promoter Score z 22% do 64%, zmniejszenie błędów operacyjnych z 28% do 2%), redukcja kosztów o 7 mln zł rocznie
- Retencja: wzrost wskaźnika Win Back z 12% do 63% (utrzymanie lojalności dodatkowych 240,000 klientów rocznie)

Zakres odpowiedzialności:

- Zarządzanie zespołem (450 pracowników) Contact Center, obsługa bazy 1 mln klientów
- Kanały elektroniczne: poczta, czat, forum, Facebook, itp.
- Back Office
- Obsługa reklamacji
- Wczesna windykacja
- Tworzenie i wdrażanie nowej strategii dla CC
- Lider transformacji kultury organizacyjnej, koncentracja na realizacji celów

09.2000 – 05.2009 BRE Bank (mBank, MultiBank)- Dyrektor Contact Center**Osiągnięcia:**

- Członek zespołu, który zainicjował i skutecznie zarządzał trzymiesięcznym procesem tworzenia mBanku - pierwszego internetowego banku w Polsce
- Wdrożenie idei "Do more with less". Obsługa dodatkowych 30% klientów przy niezmiennym budżecie jednostki
- Wiodące rozwiązania dla modeli obsługi klienta. Wzrost liczby klientów korzystających z kanałów samoobsługowych z 23% do 75%
- 30% udziału w wolumenie sprzedaży banku. Wdrożenie pionierskiego rozwiązania łączącego leady internetowe z kontaktem telefonicznym

Zakres odpowiedzialności:

- Projektowanie i utworzenie Contact Center dla mBanku i MultiBanku.
- Projektowanie i utworzenie Contact Center mBanku w Czechach i na Słowacji
- Zarządzanie zespołem 700 pracowników Contact Center, (włączając oddziały w Czechach i na Słowacji). Obsługa bazy 2 mln klientów
- Odpowiedzialność za wszystkie obszary operacji telefonicznych: obsługa, sprzedaż, reklamacje, windykacja
- Odpowiedzialność za wszystkie elektroniczne punkty kontaktu z klientem: poczta, czat, forum

Członek:

- Top Management

- Komitet Sterujący - mBank w Czechach i na Słowacji
- Komitet Sterujący - Supermarket Funduszy Inwestycyjnych
- Komitet Sterujący – Ubezpieczenia

1996 – 2000 PEKAO S.A.

Centrum Bankowości Elektronicznej - Telepekao 24 (1999 - 2000)

Aktywny udział w tworzeniu Call Center banku, integracja usług CC z placówkami bankowymi

Centralny Dom Maklerski (1996 - 1998)

WYKSZTAŁCENIE

Uniwersytet Łódzki, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny,
Międzynarodowe Stosunki Gospodarcze i Polityczne

DODATKOWE KURSY I SZKOLENIA

- Certyfikowany manager zarządzania wiedzą (USA)
- Certyfikowany manager Call Center (USA)
- Skuteczne planowanie strategiczne dla managerów Call Center wyższego szczebla (Wielka Brytania)
- Akademia liderów (Canadian International Management Institute i Harvard Business School Publishing)
- Zarządzanie kampaniami sprzedażowymi, zarządzanie zespołem, negocjacje, motywowanie pracowników, efektywna komunikacja, zarządzanie projektami, systemy jakości, kurs maklerski
- Konferencje ICMI Contact Center Expo and Conference (USA, Kanada), ICMI Contact Center Demo and Conference (USA)
- Prelegent na konferencjach (Polska, Holandia)