

## 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. Osiąga wyniki.

### DOŚWIADCZENIE

04.2018 – obecnie	Home Broker S.A. - Prezes Zarządu
08.2019 – obecnie	Open Finance S.A. – Dyrektor Generalny
04.2018 - 08.2019	Open Finance S.A. - Prezes Zarządu

#### Zakres odpowiedzialności:

- Budowanie strategii spółek z uwzględnieniem kontekstu rynkowego i oczekiwań udziałowców
- Egzekucja krótko i długoterminowych założeń budżetowych
- Wzmocnienie synergii i efektywności wynikowej między spółkami
- Wprowadzenie nowych technologii i procesów usprawniających funkcjonowanie modeli biznesowych
- Stały współudział w zarządzaniu Spółką, prowadzenie jej spraw i reprezentowanie Spółki na zewnątrz, w zakresie określonym przez Statut Spółki i postanowienia jej władz
- Wykonywanie dodatkowych zadań wynikających z przyjętego przez Zarząd podziału obowiązków pomiędzy Członkami Zarządu
- Wykonywanie zadań powierzonych przez Radę Nadzorczą

08.2018 – obecnie Członek Rady Nadzorczej Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.

09.2018 – obecnie Członek Rady Nadzorczej Noble Funds TFI S.A.

09.2018 – obecnie Członek Rady Nadzorczej Open Brokers S.A.

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