

Anna Janiczek
Prezes Zarządu PZU Zdrowie SA



Z Grupą PZU związana od 2016 roku, w której z sukcesem inicjowała i wdrażała cross obszarowe działania poprawiające doświadczenia klientów. Jednocześnie pełni funkcję Dyrektora Zarządzającej obszarem Ubezpieczeń Zdrowotnych, Marketingu i Relacji z Klientem w Grupie PZU.

Wdrożyła pierwszy w branży ubezpieczeniowej kompleksowy program zarządzania doświadczeniami klienta, a także prokliencki program Akademia CX. Jej zasługą jest wprowadzenie projektu Customer Journey, polegającego na tworzeniu map doświadczeń i potrzeb klientów. Jako zarządzająca procesem reklamacji w PZU, zaproponowała kilkaset inicjatyw służących m.in. poprawie jakości opieki medycznej dla PZU Zdrowie.

Wcześniej związana z sektorem bankowym – przez prawie dziewięć lat pracowała w The Royal Bank of Scotland.