Curriculum Vitae

Informazioni Personali

Nome e Cognome	Carolina Gianardi
Nazionalità	Italiana
Data di nascita	18 Ottobre 1968
Residenza	via Amerigo Vespucci 1, 20124 Milano
Indirizzo	via Tacito 90, 00193 Roma
Telefono	+39 3923972751 (personale), +39 3771619618 (ufficio)
E-mail	gianac_cg@libero.it
Linkedin	it.linkedin.com/pub/carolina-gianardi/1/5b3/a33/
Twitter	@carolgianac

Sintesi esperienze professionali

Manager con oltre 20 anni di esperienza anche internazionale nei Servizi Finanziari, Retail Banking e Assicurazione, ricoprendo ruoli, prevalentemente come membro del management team, in ambito Finanza, Marketing, Business Development, Commerciale. Conoscenza dei relativi modelli di business con specifica esperienza nella definizione del posizionamento strategico, sviluppo prodotti e relativa strategia di commercializzazione, segmentazione della clientela, campaign management, multicanalità, definizione e ottimizzazione strategia di prezzo, disegno ed ottimizzazione dei processi di vendita. Responsabilità per il conto economico di alcune linee di business ed esperienze di start up. Orientamento al risultato, capacità di analisi di realtà articolate e gestione di dinamiche interpersonali complesse.

01/2015 – presente	**Poste Italiane** – Responsabile Customer Experience e Reclami – Bancoposta
02/2008 – 12/2014	**Poste Italiane** – Responsabile Privati e Imprese – Bancoposta
10/2007 - 01/2008	**Citicorp Finanziaria** – Responsabile delle Alleanze Strategiche e dei Canali Alternativi
01/1997 - 09/2007	**General Electric Capital** – Varie responsabilità in aziende e paesi diversi
09/1992-12/1996	**Snia Bpd** - Financial Controller

Formazione e Qualifiche

11/95-06/96	Master in Corporate Finance – Università Bocconi (Milano)
10/87 – 03/92	Laurea in Economia Aziendale (110/110 lode) – Università Bocconi (Milano)
09/82 – 07/87	Liceo Scientifico (60/60)
Altre qualifiche:	Dottore Commercialista Revisore dei Conti Certificata in luglio'14"In the Boardroom" (Valore D/Egon Zehnder/Linklaters), programma integrato che mira ad accrescere le competenze e rafforzare le capacità necessarie a svolgere adeguatamente il ruolo di board member Membro della rosa di esperti del MIUR per gli incarichi nei Cda delle istituzioni dell'AFAM
Lingue Straniere:	inglese fluente; spagnolo base

Ulteriori Informazioni

- Attualmente Membro del Consiglio di Amministrazione di Banca del Mezzogiorno – Mediocredito Centrale (da Ottobre 2014) e Presidente di PWN Rome (da Luglio 2013), associazione no profit che sostiene lo sviluppo professionale delle donne e la loro presenza in ruoli chiave del business e della società, parte della federazione internazionale PWN Global presente in oltre 17 paesi nel modo (www.pwnglobal.net)
- Cariche passate: Vice President della Sezione Credito, Assicurazioni, Finanza, Immobiliare e Membro del Comitato Credito di Unindustria (Roma); membro del Comitato Carte di Debito di Mastercard Europe
- speaker in numerosi convegni organizzati da Cetif, Istituto Internazionale di Ricerca, Abi, Business International (Banking Forum), Aifin su temi di strategie di sviluppo dei servizi finanziari, strategie di innovazione, integrazione ed inclusione finanziaria, sovra indebitamento e usura.

Privacy: Autorizzo i miei dati personali al trattamento in base al d. lgs 30/06/03 n. 196

Dettagli sulle singole esperienze lavorative

Da Dicembre'14 - Poste Italiane – Divisione Bancoposta

Responsabile Customer Experience e Reclami

La responsabilità, con il coordinamento diretto di un team di una cinquantina di risorse e il riporto funzionale di una struttura di ulteriori 250 risorse, riguarda

- l'elaborazione di analisi sulla customer satisfaction, la predisposizione di ricerche di mercato e l'implementazione di nuovi modelli di raccolta dei feedback dai clienti, al fine di orientare i modelli di servizio alla clientela per i prodotti/servizi in portafoglio coerentemente con gli indirizzi aziendali e le best practice di settore
- la definizione del modello di assistenza clienti al fine di garantire una adeguata customer experience
- il coordinamento end to end del processo di post vendita per la clientela
- la corretta registrazione, trattazione e risoluzione di tutti i reclami

Febbraio'08/Dicembre'14 - Poste Italiane – Divisione Bancoposta

Responsabile Privati e Imprese

La responsabilità riguarda l'offerta dei conti correnti e dei prodotti di finanziamento relativamente a circa 7 milioni di clienti correntisti privati e piccole imprese, con 25 miliardi di raccolta, oltre 2,4 miliardi di ricavi e con poco meno di 2 miliardi di crediti erogati annui (prestiti personali, mutui, cessione del quinto, scoperto di conto corrente, carte di credito), coordinando un team di 30 persone.

Con riferimento ai prodotti di finanziamento il ruolo prevede anche la responsabilità per lo sviluppo e la gestione di partnership commerciali con primarie banche/istituti finanziari per il collocamento di loro prodotti di credito.

Nello svolgimento del ruolo ho avuto anche la responsabilità di 2 progetti strategici:

- la introduzione di modelli di scoring e di politiche del credito nella gestione del collocamento di prodotti di finanziamento
- la guida del team commerciale e marketing durante il processo di due diligence e poi il disegno e la implementazione della strategia per la Banca del Mezzogiorno, ex Mediocredito Centrale

Negli ultimi 18 mesi il ruolo ha previsto anche il coordinamento di un team di ulteriori 20 persone in ambito analisi clienti, campaign management e multicanalità, con l'avvio di due progetti strategici finalizzati alla valorizzazione della base clienti (32 milioni) e ai canali digital/mobile.

Ottobre'07/Febbraio'08 - Citicorp Finanziaria – Milano

Responsabile Alleanze Strategiche e dei Canali Alternativi

Responsabile per lo sviluppo, la negoziazione e la gestione di accordi di distribuzione di prodotti di credito al consumo (prestiti personali, cessione del quinto dello stipendio,….) attraverso joint venture, accordi di profit share, e il modello distributivo internet/remoto di prestiti personali.

Ottobre '06/Ottobre'07 - GE Capital Servizi Finanziari - Milano

Responsabile Divisione Consumer (Prestiti Personali , Cessione del Quinto dello Stipendio e CRM)

Responsabile del conto economico, della definizione dei prodotti, processi operativi e di credito, della strategia distributiva e di pricing, della organizzazione e gestione delle rete commerciale sia per i prestiti personali che per la cessione del quinto dello stipendio.

Responsabile inoltre della strategia di x-selling dei diversi prodotti (prestiti finalizzati auto, mutui, consolidamento debito, prestiti personali e garantiti) sul portafoglio clienti, mediante attività di contato diretto (mailing, sms, call center)

Carolina Gianardi – Via Tacito 90, 00193 Rome (Italy)
Cellulare: +39 3923972751 (personale); +39 3771619618 (ufficio)
Email: gianac_cg@libero.it

Luglio'04/Settembre'06 - GE Capital Servizi Finanziari - Mondovì (CN)/Milano
Direttore Commerciale e Marketing – Divisione Auto
Responsabile per la strategia relativa ai finanziamenti e leasing autoveicoli in termini di volumi, pricing, canali distributivi, processi a supporto delle vendite.
Nuovi volumi annui € 750mm e portafoglio di € 1,5mld;
Team di 95 persone, 13 in staff e il resto come rete distributiva incluso il back office di 12 filiali dirette e 155 agenti

Gennaio'04/ Giugno'04 - GE Capital Servizi Finanziari - Milano
Responsabile per le iniziative di crescita di GE Money in Sud Europa
Responsabile per Italia e Belgio delle strategia di prodotto e distribuzione con particolare focus sui Prestiti Personali in Belgio e sui Mutui e Consolidamento del debito in Italia nel progetto di start up del business (Ge Money Bank).

Aprile'03/Dicembre'03 - GE Consumer Finance (GE Money)- Kettering (Ohio-US)
Responsabile Prodotti Assicurativi GE Money America
Responsabile per la strategia assicurativa di un business leader di mercato in US nelle Private Label Cards di $ 20mld di portafoglio e 45mm di clienti

Dicembre'01/ Marzo'03 - GE Capital Servizi Finanziari - Milano
Responsabile Prodotti Assicurativi GE Money per il Sud Europa
Responsabile per la strategia assicurativa in collaborazione con i team locali di Italia, Spagna, Portogallo, Francia.
Focus sui prodotti Gap, Estensione di Garanzia, Assistenza e sui programmi di televendita, gestendo anche relazioni con i diversi fornitori dei vari paesi.

Nov'99/ Nov'01 - GE Capital Servizi Finanziari - Mondovì (CN)
Responsabile Marketing - Divisone Auto
Responsabile della strategia di marketing in termini di prodotti finanziari e assicurativi.
Chiuso accordo con la casa motociclistica Harley Davidson per essere la loro società finanziaria captive.

Apr'99- Nov'99 - GE Capital Servizi Finanziari - Mondovì (CN)
Responsabile Business Development – Divisione Auto
Responsabile della gestione dell'accordo captive con la casa automobilistica Saab
Costruito l'organizzazione di back-office per la relazione finanziaria captive con SunMicroSystem.

Gen'97/ Mar'99 - GE Capital Servizi Finanziari - Mondovì (CN)
Responsabile Pianificazione ed Analisi Finanziaria
Integrazione della funzione Finance in GE, dopo la acquisizione dell' azienda a fine'95.
Sviluppo e implementazione procedure di reporting e budgeting verso la casa madre; incluso delinquency e rischio.
Supporto alla Direzione commerciale in attività di pricing e nuovi prodotti
Chiusura dei libri contabili italiani, redazione nota integrativa e messa in piedi del sistema di reporting per Banca d'Italia; CFO ad interim da Dic'98 a Marzo'99.

Set'92/ Gen'97 - Snia BPD - Milano
Responsabile Controllo di Gestione
Sviluppo ed implementazione delle procedure interne di budget e controllo costi.
Disegno del processo per l'allocazione interna dei costi dalla holding alle società del gruppo.
Maturata esperienza in principi contabili, di bilancio anche consolidato e applicato metodologie di valutazione di aziende

Carolina Gianardi – Via Tacito 90, 00193 Rome (Italy)
Cellulare: +39 3923972751 (personale); +39 3771619618 (ufficio)
Email: gianac_cg@libero.it