



LUCA POLIDORI

Luogo e data di nascita: Roma, 14/06/1986

Indirizzo: Via Garda 12 – 00040 Ardea (Roma)

Telefono: (+39) 328 6871686

E-mail: lucaolid@gmail.com

Opero da 10 anni nel settore assicurativo. Nel 2014 ho iniziato l'esperienza in area reclami, contribuendo attivamente alla definizione delle attività di gestione e controllo del dipartimento e diventandone responsabile nel 2017. Dal novembre 2019 ho assunto il ruolo di PMO Lead, supportando directors e GM nella programmazione e nel monitoring della pipeline progettuale, in linea con le strategie di crescita e innovazione del gruppo. Ho contribuito alla standardizzazione dei processi di Project e Program Management e all'efficientamento della comunicazione tra gli stakeholder. Ho inoltre gestito, come PM, i principali progetti locali e internazionali dell'azienda acquisendo una strutturata esperienza nell'impostazione e nel monitoring delle attività oltre a curare personalmente le relazioni con i direttori di divisione e con i partner chiave. La realtà multinazionale dell'azienda, la gestione di programmi regional e la frequente interlocuzione con gruppi di lavoro europei, mi hanno permesso di sviluppare importanti capacità comunicative e direttive in lingua inglese.

Costante aggiornamento, visione trasversale e forte focus sul cliente, interno ed esterno, sono gli aspetti sui quali ho investito negli anni, cercando di equilibrare orientamento al risultato e cura delle relazioni, elementi essenziali per generare un ambiente di lavoro sinergico, cooperativo e stimolante.

Sono sposato e padre di una bambina. Nutro una grande passione per lo sport e la fotografia. Nel 2017 ho fondato, insieme ad alcuni amici, una piccola testata giornalistica locale di approfondimento.

WORK EXPERIENCE

Novembre 2019 - Oggi

PMO Lead – MetLife Europe d.a.c. & Metlife Europe Insurance d.a.c.

- Coordinamento del portfolio progetti aziendale
- Definizione e diffusione di una metodologia strutturata di Project Management
- Allocazione e coordinamento dei Project Manager
- Gestione della comunicazione tra PM, stakeholders e management
- Supporto al business nella definizione dei progetti chiave, nello sviluppo di adeguate strategie di azione per ciascun progetto e nella risk analysis
- Gestione progetti strategici
- MetLife Italy Innovation Champion

Aprile 2017 – Ottobre 2019

Operations - Complaints Officer & Data Privacy Right coordinator – MetLife Europe d.a.c.

- Coordinamento interdipartimentale attività di gestione, analisi e prevenzione dei reclami
- Definizione e revisione delle linee guida e delle procedure operative sulla base dei requisiti di business e delle determinazioni regolamentari in materia
- Gestione delle relazioni con IVASS e delle attività di audit interne propedeutiche all'elaborazione dei report periodici regolamentari
- Elaborazione documentazione e reportistica a supporto del business/mgmt – KPI/GAP Analysis

- Coordinamento comitati interni per la condivisione di strategie operative e di prevenzione
- Stesura e revisione dei riscontri alle doglianze in conformità ai livelli di qualità attesi
- Gestione workshop periodici per l'ottimizzazione delle attività e la standardizzazione dei processi
- Coordinamento attività di gestione delle richieste di Data Privacy (GDPR)

Maggio 2014 – Aprile 2017

Operations - Portfolio Administrator e Complaints Specialist – MetLife Europe d.a.c.

- Amministrazione del portafoglio Vita/Danni Individuali – backoffice
- Approfondita conoscenza del sistema di addebito diretto SEPA e delle problematiche di servizio
- Gestione reclami
- BPR

Marzo 2012 – Dicembre 2013 - Consulente Assicurativo (INA Assitalia, Pomezia - Morbinati Broker S.a.s. Pomezia)

- Pianificazione attività commerciale (appuntamenti, chiamate, prodotti)
- Produzione di consuntivi analitici a supporto della vendita
- Gestione subagenzia: front/backoffice

EDUCATION

Marzo 2013 – Laurea Specialistica in Relazioni Internazionali (110 cum laude) – Università Sapienza

Luglio 2010 – Laurea triennale in Scienze Politiche e Relazioni Internazionali (110 cum laude) – Università Sapienza

COMPLEMENTARY INFORMATION

2019 – Metlife contest winner – 3 giorni di Laboratorio Innovation presso LumenLab Singapore

2018 – Fondazione Associazione Culturale Ardea Domani - <http://www.ardeadomani.it/>

2017 – Fondazione Testata Giornalistica “Il Turno” - <http://www.ilturmo.it/>

2011 – MASTA Project Berlin – Vincitore Borsa per progetto fotogiornalistico sponsorizzato dall'UE

LANGUAGE AND TECHNICAL SKILLS

Languages skills

Inglese: Ottima conoscenza della forma scritta e parlata – costanti corsi di aggiornamento e quotidiana interazione con colleghi di lingua straniera – frequenti speech e meeting tenuti in lingua

Technical skills

- Microsoft Office suite: utente avanzato
- MS Visio, MS Project
- PMP – Corso preparazione esame
- Lean Management Classes e applicazioni nella BPR
- Analisi dei processi e definizione di procedure e relativi flow charts
- Reportistica avanzata e analisi dati di servizio
- Basi di SQL e JAVA
- Adobe Photoshop e software di grafica: utente professionale

