



Eljo MUCAJ

eljomucanj@hotmail.com

+355684020583

Rr. Faik Konica, Nd 31, Ap.35, Tirana, Albania

PËRMBLEDHJE

Profesionist me eksperiencë 20 vjeçare në fushën e bankave, konsulencës financiare, menaxhim biznesi, inovacion dixhital, zbatim projektsh, shërbime këshillimore biznesi për SME-të, donatorë ndërkombëtarë dhe institucione publike. Aktualisht ai mban pozicionin e Drejtorit të Përgjithshëm në Inspektoriatin Shtetëror të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore, detyrë që e ushtron që prej muajit Janar 2022. Me parë ai ka qene Drejtor Menaxhues në Creative Business Solutions (CBS), një organizatë konsulente në Shqipëri e specializuar në zbatimin e projekteve të mëdha zhvillimore të financuara nga donatorë ndërkombëtarë si USAID, Delegacioni i BE-së, BERZH, GIZ, etj. Eksperince pune e rendeshishme ka qene për nëntë vite në Raiffeisen Bank Albania duke kryer shumë pozicione duke përfshirë Menaxher për Klientët SE & Korporatë, Menaxher i Cilësisë së Zhvillimit të Kredive të SME-ve, Drejtues i Biznesit të Kredive Hipotekore dhe Menaxher i Eksperiencës së Klientit. Është diplomuar për Ekonomi dhe Administrim Biznesi, në Universitetin e Tiranës dhe ka një diplomë Master Ekzekutive MBA në Universitetin e Sheffield.

Kompetencat Kryesore

- | | | |
|---------------------------|------------------------|-------------------------|
| • Konsulencë Menaxheriale | • Produkte Bankare | • Menaxhim Risku |
| • Teknologji Financiare | • Menaxhimi i Shitjeve | • Procesim Kredie |
| • Zbatim Projektsh | • Eksperince Klienti | • Menaxhim Portofoli |
| • Inovacioni Dixhital | • Strategji Biznesi | • Konsulencë Financiare |

EXPERIENCA PROFESIONALE

Creative Business Solutions CBS: 10/2013 – 01/2022, Managing Director

- Përgjegjës për zhvillimin e biznesit të CBS duke ofruar vision, strategji dhe menaxhim për të siguruar rritjen e organizates dhe siguruar performance të shëndetshme financiare
- Drejton biznesin e konsulencës brenda firmës që përfshin konsulencën financiare, këshillimin e biznesit, financimin e SME-ve, inovacionin dixhital, zhvillimin e projekteve dhe zbatimin e tyre
- Përgjegjës për zhvillimin dhe lançimin e Zgjidhjeve Dixhitale Teknologjike inovative për të mbështetur aksesin në finance dhe tregti për SME-të shqiptare sic janë LORES, Agrotrade dhe AGIS.
- Përgjegjës për zbatimin e suksesshëm të Komponentit 1 të projektit AgroCapital, programi i financuar nga USAID, 1.5 milion USD, misioni i të cilit ishte të lehtësonte bankat për të rritur financimin e bujqësisë dhe Komponentin 2 të projektit SmartCapital, 2.9 milion USD programi i USAID-it, misioni i të cilit është të gjenerojë rritje ekonomike përmes aksesit në financimin e NVM-ve dhe teknologjive dixhitale
- Ofron asistencë/konsulencë teknike për bankat dhe institucionet financiare (FI) përmes përmirësimit të produkteve të kredisë, procesit të aplikimit, zhvillimit dhe zbatimit të sistemeve moderne teknologjike
- Menaxhoni zhvillimin e biznesit ndërmjetësues financiar të Referimeve të Huasë për SME-të përmes Sistemit LORES duke përfshirë zhvillimin e saj në një platformë të hapur për kreditë e bizneseve
- Ofron lidhshmëri përmes inovacionit dhe zbatimit të produkteve konsulente moderne duke siguruar përmbushjen e nevojave të klientit
- Menaxhon kanalet e shitjeve të përbëra nga ekipe të brendshme të shitjes, rrjeti i jashtëm dhe partnerë referues për të mundësuar financimin dhe investimet e reja për SME-të
- Zhvillimi i partneritetit të suksesshëm institucional me institucione private dhe publike, donatorë ndërkombëtarë duke përfshirë një partneritet strategjik me USAID-in dhe marrëdhënie kyçe me agjencitë zhvillimore si Delegacioni i BE-së, BERZH, GIZ, Sëiss Coop, Ambasada e Suedisë, etj.

Raiffeisen Bank Albania: 03/2013– 10/2013, Menager i Eksperiences se Klienteve

- Drejton menaxhimin e përvojës së klientit me përgjegjësinë për të zhvilluar dhe mbajtur një kulturë të fortë të përvojës së klientit në të gjithë bankën
- Krijimi i një Komiteti Ndërfunksional të Eksperiencës së Klientit duke përfshirë në bankë: Produktet, Segmentet, Divizionin e Shitjeve, Korporata, Risku, IT, OPS, Kartat dhe E-banking, Marketing/PR, etj.
- Mat performancën e treguesve të Përvojës së Klientit, duke përfshirë "Momentet e së Vërtetës" duke analizuar rezultatet dhe duke ndërmarrë veprime specifike për të miratuar procese, produkte dhe strategji për përmirësime
- Zhvillimi i Udhërrëfyesit të Eksperiencës së Klientit për rrjetin e bankave në Europë, në Raiffeisen Bank International (Mars - Qershor në Vjenë).

Raiffeisen Bank Albania: 03/2010– 02/2013, Drejtor i Kredive Hipotekore

- Përgjegjës për zhvillimin e portofolit të produkteve hipotekore në banke nëpërmjet zhvillimit të produkteve të reja, përmirësimit të procesit dhe optimizimit të shitjeve nga rrjeti i degeve.
- Përgjegjës për buxhetimin dhe parashikimin e volumeve të reja të biznesit hipotekor, çmimet e ofruara për klientët sipas segmenteve, të ardhurat neto, komisionet dhe interesat, kostot e provigjoneve si dhe rritjen e të ardhurave
- Vlerëson ofertat konkurruese të produkteve, tendencat e tregut, konkurrentët dhe teknologjitë e reja
- Zhvillimi i fushatave të integruara të marketingut dhe CRM për të nxitur shitjet e produkteve hipotekore dhe rritjen e të ardhurave

Raiffeisen Bank Albania: 10/2008– 03/2010, SME Process Quality Manager

- Pjestar i ekipit kryesor që themeloi segmentin mikro duke zhvilluar produkte, procese, procedura dhe systemin elektronik të aplikimit për kredi.
- Përgjegjës për hartimin e specifikimeve dhe kërkesave të biznesit për të zhvilluar LION – Sistemi i Aplikimit për Kredi për Bizneset Mikro
- Përgjegjës për zbatimin e një procesi cilësor aplikimi për kredi që siguron efikasitet të procesit në mbështetje të forcës së shitjes për standardet e arritura të procesit dhe rritjen e kreditimit.
- Vlerëson, analizon dhe raporton rezultatet e biznesit të Segmentit Mikro duke identifikuar mundësitë për të siguruar që objektivat financiare të jenë realizuar.
- Mbikëqyr forcen shitëse të Mikro Kredive për të përmbushur objektivat e tyre duke përfshirë disbursimet e reja, portofolin e papaguar, depozitat dhe të ardhurat nga tarifat dhe shpenzimet.

Raiffeisen Bank Albania: 03/2005– 10/2008, SME & Corporate Senior Account Manager

- Përgjegjës për zhvillimin e biznesit të ri dhe menaxhimin e një marrëdhënieje bankare fitimprurëse me klientët e SME-ve në përputhje me objektivat e Raiffeisen Albania dhe procedurat e segmentit të SME-ve.
- Sigurimi i konsulencës për klientët, kompletimi i analizave financiare, rekomandimeve, planit të biznesit dhe një procesi të plotë këshillues për të përmbushur nevojat e klientëve.
- Ofron klientë të rinj potencialë; vendos marrëdhënie dhe identifikon mundësi të favorshme kreditimi dhe aktivitete fitimprurëse me bankën.
- Menaxhimi dhe monitorimi i aktivitetit bankar të klientëve, për t'u siguruar që aktivitetet janë në përputhje me kushtet e marrëveshjes së kredisë dhe cilësinë e portofolit.

EDUCATION AND TRAINING

Universiteti i Sheffield - Executive MBA Degree, Sheffield dhe Selanik (GR) - 2016

Universiteti i Tiranës/ Fakulteti i Inxhinierise së Ndërtimit – Kurs Pasuniversitar për Vlerësimin e Pasurive të Paluajtshme, Tiranë, Albania - 2006

Universiteti i Tiranës, Fakulteti Ekonomik – Diplome në Ekonomi dhe Administrim Biznesi, Tiranë, Albania - 2004