**SENIOR MANAGER, SHARED SERVICES (HYBRID TEAM) - Across the Province of Quebec**

**POSITION OVERVIEW**

The Senior Manager, Shared Services (Hybrid team) is responsible for managing the client loan journey throughout the loan underwriting process, providing a single point of contact for all client needs related to new and existing financing. The Senior Manager, Shared Services delivers high quality, comprehensive proposals providing an optimal client experience while ensuring that risk levels are within the parameters of accepted credit practices and BDC policies and procedures.

The interdisciplinary role of the Senior Manager, Shared Services empowers the incumbent to enhance client experience, utilizing their expert technical knowledge and cross-functional perspective to consolidate touchpoints internally, ultimately reducing time to funding for clients.

As a member of a national team, the Sr. Manager, Shared Services has an impact on clients across Canada, using their high level of expertise to play a leadership role within the Shared Services team nationally (which includes Underwriting, Portfolio Management, and Security and Disbursement departments). They act as a change agent by fostering innovation, recommending, and implementing improvements and changes to BDC processes to continue to grow and enhance the impact of the Shared Services function and across the organization.

**CHALLENGES TO BE MET**

* Act as singular point of contact for Financing and Credit Risk Management teams, to develop more comprehensive solutions, accelerate loan processing and decrease administrative delays due to outstanding administration
* Own the Underwriting and Portfolio Management elements of the loan process and apply expert knowledge of all related processes to make holistic recommendations to credit and bring added value to internal and external clients.
* Underwrite high-quality proposals by analyzing and conducting proper investigations and due diligence for medium to high complexity loan proposals.
* Develop appropriate terms, pricing, conditions and covenants while ensuring thorough credit analysis, due diligence and sound account management practices.
* Participate in the resolution of compliance or material changes that arise as deals are being negotiated and structured.
* Develop win-win solutions for the client and BDC through innovative thinking and resourcefulness
* Collaborate effectively with business centre personnel, Underwriting and Portfolio Management colleagues, and internal partners to foster teamwork, the pursuit of common objectives and the consistent application of policies.
* Keep abreast of changes to policies, procedures and detailed processes within both Underwriting and Portfolio Management functions and stay current on trends in credit and regulatory issues that may have an impact on BDC.
* Coach and mentor new employees within the team, as well as colleagues in other departments, and share best practices and experiences with team members and colleagues in both Underwriting and Portfolio Management.
* Maintain a high level of service managing several requests for loans and administration concurrently.
* Be agile and able to pivot quickly to respond to high level of demand in either Underwriting or Portfolio Management.

**WHAT WE ARE LOOKING FOR**

* Bachelor’s degree in commerce, business administration or accounting
* 5 years of relevant experience
* Experience in loan writing and ability to analyze and structure complex financial deals
* Sound credit judgement coupled with a strong understanding of credit policies and practices
* Thorough knowledge of Bank products, services, policies and procedures and ability to provide high quality customer service to internal/external clients
* Ability to develop win-win solutions for the client and BDC through innovative thinking and a comprehensive approach, considering both new financing as well as amendments to existing financing, concurrently.
* Strong communication skills to interact with clients and negotiate with the internal partners.
* Good time management and priority setting skills to meet critical deadlines
* Strong business acumen
* Team player with a thorough understanding of the dynamics of the small business environment
* Demonstrated flexibility to adapt to a changing environment where continuous improvement is expected.

**DIRECTEUR PRINCIPAL, SERVICES PARTAGÉS (ÉQUIPE HYBRIDE) – À travers toute la province de Québec**

**APERÇU DU POSTE**

Le directrice principale ou le directeur principal, Services partagés (équipe hybride) est responsable de la gestion du parcours de prêt du client tout au long du processus de rédaction de prêt, en fournissant un point de contact unique pour tous les besoins des clients liés au financement nouveau et existant. Cette personne présente des propositions exhaustives de grande qualité qui offrent une expérience client optimale tout en veillant à ce que les niveaux de risque respectent les paramètres des pratiques de crédit acceptées et des politiques et procédures de BDC.

Le rôle interdisciplinaire, permet au titulaire d'améliorer l'expérience client, en utilisant ses connaissances techniques spécialisées et sa perspective interfonctionnelle pour consolider les points de contact à l'interne, réduisant ainsi le temps de financement pour les clients.

En tant que membre d'une équipe nationale, le gestionnaire principal, Services partagés, a une incidence sur les clients partout au Canada, utilisant son haut niveau d'expertise pour jouer un rôle de leadership au sein de l'équipe des Services partagés à l'échelle nationale (qui comprend les services de rédaction, de gestion de portefeuille et de sécurité et de décaissement). Ils agissent à titre d'agent de changement en favorisant l'innovation, en recommandant et en mettant en œuvre des améliorations et des changements aux processus de BDC afin de continuer à croître et à accroître l'impact de la fonction des Services partagés et dans l'ensemble de l'organisation.

**LES DÉFIS QUI VOUS ATTENDENT**

* Agir à titre de point de contact unique pour les équipes de financement et de gestion du risque de crédit, afin d'élaborer des solutions plus complètes, d'accélérer le traitement des prêts et de réduire les retards administratifs dus à l'administration en cours.
* Maîtriser les éléments de rédaction et de gestion de portefeuille du processus de prêt et appliquer une connaissance approfondie de tous les processus connexes pour faire des recommandations holistiques en matière de crédit et apporter une valeur ajoutée aux clients internes et externes.
* Rédiger des propositions de haute qualité en analysant et en menant des enquêtes appropriées et en faisant preuve de diligence raisonnable pour les propositions de prêt de complexité moyenne à élevée.
* Élaborer des modalités, des prix, des conditions et des clauses restrictives appropriés tout en veillant à une analyse de crédit approfondie, à une diligence raisonnable et à de saines pratiques de gestion des comptes.
* Participer à la résolution des changements de conformité ou des changements importants qui surviennent lors de la négociation et de la structuration des ententes.
* Élaborer des solutions gagnant-gagnant pour le client et BDC grâce à une pensée novatrice et à l'ingéniosité
* Collaborer efficacement avec le personnel du centre d'affaires, les collègues de la rédaction et de la gestion de portefeuille et les partenaires internes afin de favoriser le travail d'équipe, la poursuite d'objectifs communs et l'application uniforme des politiques.
* Se tenir au courant des changements apportés aux politiques, aux procédures et aux processus détaillés au sein des fonctions de la rédaction et de gestion de portefeuille, et se tenir au courant des tendances en matière de crédit et de questions réglementaires qui pourraient avoir une incidence sur BDC.
* Encadrer et encadrer les nouveaux employés de l'équipe, ainsi que les collègues des autres services, et partager les meilleures pratiques et les expériences avec les membres de l'équipe et les collègues de la rédaction et de la gestion de portefeuille.
* Maintenir un haut niveau de service en gérant plusieurs demandes de prêts et d'administration simultanément.
* Être agile et capable de pivoter rapidement pour répondre à un niveau élevé de demande en rédaction ou en gestion de portefeuille.

**CE QUE NOUS RECHERCHONS**

* Baccalauréat en commerce, en administration des affaires ou en comptabilité
* 5 ans d'expérience pertinente
* Expérience en rédaction de prêts et capacité à analyser et structurer des transactions financières complexes
* Un bon jugement en matière de crédit associé à une solide compréhension des politiques et des pratiques en matière de crédit
* Connaissance approfondie des produits, des services, des politiques et des procédures de la Banque et capacité à fournir un service à la clientèle de haute qualité aux clients internes et externes.
* Capacité d'élaborer des solutions gagnant-gagnant pour le client et BDC grâce à une pensée novatrice et à une approche globale, en tenant compte à la fois du nouveau financement et des modifications apportées au financement existant.
* Solides compétences en communication pour interagir avec les clients et négocier avec les partenaires internes.
* Bonne gestion du temps et établissement des priorités pour respecter les délais critiques.
* Sens aigu des affaires
* Esprit d'équipe et compréhension approfondie de la dynamique de l'environnement des petites entreprises
* Flexibilité démontrée pour s'adapter à un environnement changeant où l'on s'attend à ce qu'une amélioration continue soit attendue.