

ALLEGATO 1

FIGURE PROFESSIONALI DI FILIALE

INDICE

Direttore di Filiale	3
Modulo Famiglie	4
Coordinatore Famiglie	4
Assistente alla Clientela.....	5
Gestore Famiglie	6
Ausiliario	7
Modulo Personal e Small Business	8
Coordinatore Personal e Small Business	8
Gestore Personal	9
Gestore Small Business	10

DIRETTORE DI FILIALE

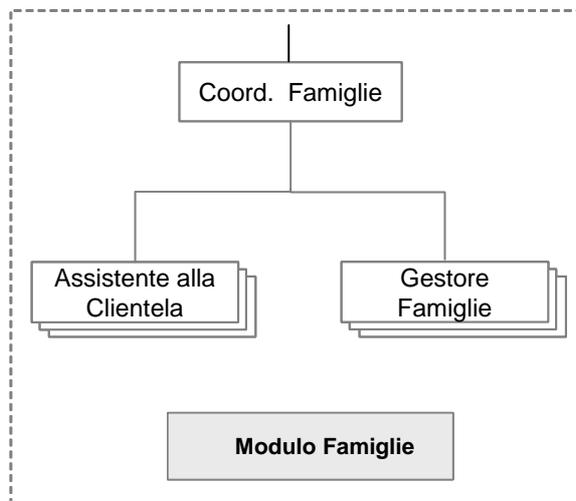
Missione

- ❑ Rappresentare la Banca sul territorio di competenza e, nel rispetto delle politiche e degli indirizzi generali della medesima, garantire il raggiungimento degli obiettivi economici, commerciali e di rischio della Filiale attraverso l'attuazione delle politiche commerciali, la corretta erogazione e gestione del credito ed il coordinamento del personale assegnato, assicurando la qualità del servizio e della relazione di lungo periodo con i clienti e promuovendo le azioni necessarie allo sviluppo della clientela gestita e all'acquisizione di nuovi clienti.

Funzioni

- ❑ Provvedere alla crescita professionale delle risorse assegnate, individuando e valorizzando capacità e competenze delle medesime, e promuovendo adeguati piani di formazione e di sviluppo.
- ❑ Assicurare che tutti i propri collaboratori siano costantemente aggiornati sulle politiche e priorità dell'Azienda, ivi comprese le iniziative commerciali, avvalendosi del supporto e della collaborazione delle strutture di Area/Banca Rete.
- ❑ Garantire il rispetto dei ruoli secondo quanto previsto dal modello organizzativo e la corretta applicazione dei processi commerciali definiti.
- ❑ Presidiare il territorio di riferimento valutando il potenziale commerciale locale, individuando gli ambiti di crescita, sviluppando proattivamente nuove relazioni commerciali, ed assicurando un adeguato livello di soddisfazione della clientela, anche tramite il supporto e la collaborazione delle strutture di Area/Banca Rete.
- ❑ Garantire la corretta erogazione e la gestione del credito di competenza, ivi compresi i crediti problematici e i controlli sull'andamento dei rapporti fiduciari, assicurando altresì la corretta gestione dei rischi creditizi ed operativi anche attraverso l'interazione con gli organi deliberanti superiori.
- ❑ Assicurare la corretta ed efficace gestione/applicazione del pricing.
- ❑ Coordinare l'attività commerciale dei Gestori della Filiale verificando la corretta pianificazione delle attività ed assicurando il costante monitoraggio dei dati andamentali relativi ai portafogli gestiti e alle iniziative commerciali in corso; qualora presenti il Coordinatore Famiglie e il Coordinatore Personal e Small Business, avvalendosi della loro collaborazione.
- ❑ Sovrintendere le attività di assistenza alla clientela assicurando il corretto espletamento delle attività operative ed amministrative di Filiale (es. quadratura della contabilità, attività amministrative "massive", modulistica, archivio...); qualora presente il Coordinatore Famiglie, avvalendosi della sua collaborazione.
- ❑ Garantire il rispetto dei processi operativi, amministrativi e commerciali mediante verifiche, autorizzazioni e validazioni di propria competenza, con l'ausilio delle competenti strutture di Area/Banca Rete.
- ❑ Curare l'immagine e la comunicazione della Filiale.
- ❑ Garantire, qualora assegnatario di un portafoglio, gestito in prima persona, il conseguimento degli obiettivi economici, commerciali e di rischio.

MODULO FAMIGLIE



COORDINATORE FAMIGLIE

Missione

- ❑ Coordinare l'attività di assistenza alla clientela e l'attuazione delle linee guida commerciali per il segmento famiglie, garantendo il raggiungimento degli obiettivi prefissati, l'ottimizzazione dei processi operativi e dei livelli di servizio offerti alla clientela.

Funzioni

- ❑ Presidiare la qualità del servizio alla clientela, con specifico riferimento all'erogazione dei servizi transazionali, all'accoglienza in Filiale e alla relazione con la clientela Famiglie.
- ❑ Garantire la massima flessibilità operativa degli Assistenti alla Clientela e dei Gestori Famiglie al fine di garantire rapidità ed efficienza nel soddisfare le necessità della clientela.
- ❑ Coordinare e supportare i Gestori Famiglie nello sviluppo del portafoglio clienti, ed in generale del segmento Famiglie, perseguendo un ottimale livello qualitativo del servizio attraverso l'identificazione e la soddisfazione delle esigenze della clientela, e promuovendo e indirizzando le iniziative volte all'acquisizione di nuova clientela ed all'incremento della "retention".
- ❑ Assicurare la corretta erogazione del credito se in possesso di autonomia creditizia, nell'ambito del segmento di competenza.
- ❑ Contribuire alla realizzazione degli obiettivi economici, commerciali e di rischio del segmento Famiglie, nell'ambito degli indirizzi definiti, assicurando il successo delle iniziative promosse ed il raggiungimento degli obiettivi commerciali assegnati alla Filiale.
- ❑ Coordinare e supportare l'attività di assistenza alla clientela al fine di perseguire:
 - la qualità del servizio fornito e un'adeguata accoglienza della clientela;
 - la promozione allo sportello dei prodotti e servizi a più elevato contenuto di standardizzazione, contribuendo al conseguimento degli obiettivi della Filiale.
- ❑ Assicurare il corretto espletamento delle attività operative ed amministrative di Filiale (es. quadratura della contabilità, attività amministrative "massive", modulistica, archivio...).

- ❑ Garantire il rispetto dei processi operativi mediante verifiche, autorizzazioni e validazioni di propria competenza.
- ❑ Assicurare il coordinamento e la crescita professionale degli Assistenti alla Clientela e dei Gestori Famiglie.

ASSISTENTE ALLA CLIENTELA

Missione

- ❑ Curare la regolare esecuzione delle attività operative della Filiale, assicurando un adeguato livello di servizio alla clientela e promuovendo prodotti e servizi a più elevato contenuto di standardizzazione.

Funzioni

- ❑ Erogare i servizi di cassa/transazionali, secondo una logica di efficienza e qualità, perseguendo un adeguato livello di qualità del servizio della clientela, sia essa gestita direttamente presso la Filiale o presso altra Unità Organizzativa.
- ❑ Contribuire al soddisfacimento delle esigenze della clientela mediante la commercializzazione dei servizi e dei prodotti, anche attraverso l'individuazione dell'interlocutore più idoneo (Gestore Famiglie, Personal, Small Business, ...) coerentemente con le indicazioni e gli indirizzi ricevuti.
- ❑ Favorire, in funzione delle esigenze dei clienti e dei carichi di lavoro, l'adeguato livello di flessibilità interno alla Filiale.
- ❑ Sviluppare uno stile relazionale di primo contatto della clientela, attraverso la percezione dei bisogni della stessa.
- ❑ Garantire l'espletamento delle attività operative ed amministrative della Filiale (es. quadratura della contabilità, attività amministrative "massive", modulistica, archivio...).
- ❑ Indirizzare la clientela in ingresso in Filiale e assisterla nell'utilizzo dei servizi automatizzati offerti in Filiale, incentivando la migrazione delle transazioni abitualmente svolte allo sportello e proponendo direttamente ai clienti i prodotti di accesso alle Casse Automatiche.

GESTORE FAMIGLIE

Missione

- Curare tutte le attività inerenti la gestione e lo sviluppo della clientela del segmento Famiglie al fine di conseguire, anche attraverso appropriati livelli di servizio, gli obiettivi economici, commerciali e di rischio assegnati al segmento Famiglie, nell'ambito degli indirizzi e delle politiche generali della Banca.

Funzioni

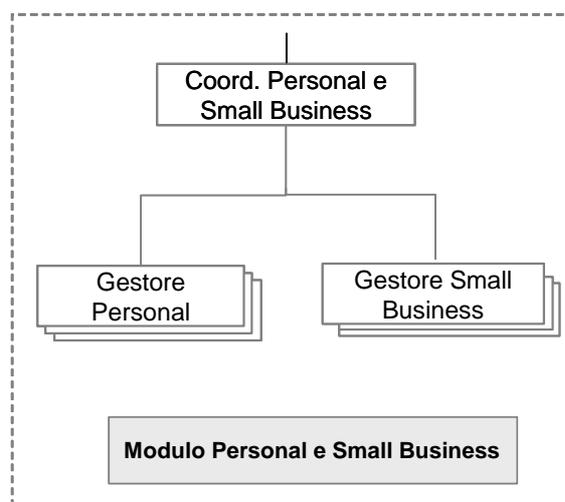
- Garantire il conseguimento degli obiettivi economici, commerciali e di rischio relativi al portafoglio famiglie assegnato, ed in generale al segmento Famiglie.
- Sviluppare commercialmente i clienti Famiglie, in particolare:
 - attivare le iniziative commerciali concordate con il Direttore di Filiale e con il Coordinatore Famiglie laddove presente, relative allo sviluppo della clientela attuale e potenziale;
 - gestire la clientela Famiglie proponendo i prodotti e i servizi dedicati ai Clienti Famiglie;
 - porre in essere tutte le azioni possibili preventive e reattive per fidelizzare al massimo la clientela Famiglie.
 - Perseguire un elevato livello qualitativo del servizio e della relazione in termini di professionalità e flessibilità.
- Analizzare il profilo di rischio del cliente attraverso gli strumenti informatici messi a disposizione e condividere con lo stesso una strategia di investimento;
- Proporre un portafoglio prodotti di investimento in linea con la strategia di investimento e con le regole dell'adeguatezza al profilo di rischio;
- Perseguire un costante aggiornamento sulle evoluzioni della strategia e della politica commerciale, sul lancio di nuovi prodotti, sulle iniziative commerciali in corso di lancio e sull'andamento di quelle in corso.
- Assicurare la corretta erogazione del credito se in possesso di autonomia creditizia ed il costante monitoraggio andamentale sul credito erogato alla clientela.
- Svolgere tutte le incombenze amministrative originate dalla vendita dei prodotti e dei servizi secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- Garantire, ove richiesto:
 - i servizi transazionali, secondo una logica di efficienza e qualità, perseguendo un adeguato livello di qualità del servizio della clientela, sia essa gestita direttamente presso la Filiale o presso altra unità di gestione;
 - l'espletamento delle attività operative ed amministrative della Filiale (es. quadratura della contabilità, attività amministrative "massive", modulistica, archivio...).

AUSILIARIO

Funzioni

- ❑ Gestire la corrispondenza di Filiale in entrata e in uscita.
- ❑ Presidiare l'ingresso di Filiale e l'accesso dei Clienti alle cassette di sicurezza.
- ❑ Svolgere attività di archivio, dello smistamento della documentazione prodotta dalla Filiale e supportare le attività di tipo segretariale.
- ❑ Garantire i collegamenti con la clientela, Uffici Postali e altri Uffici Pubblici.

MODULO PERSONAL E SMALL BUSINESS



COORDINATORE PERSONAL E SMALL BUSINESS

Missione

- ❑ Coordinare le attività commerciali ed operative dei Gestori Personal e Small Business, garantendo un adeguato livello di soddisfazione della clientela, attraverso la verifica della qualità della relazione, favorendo altresì la trasmissione di competenze fra segmenti al fine di massimizzare le sinergie commerciali.

Funzioni

- ❑ Contribuire alla realizzazione delle politiche commerciali dei segmenti coordinati, nell'ambito degli indirizzi definiti, assicurando il successo delle iniziative promosse ed il raggiungimento degli obiettivi economici, commerciali, reddituali e di rischio assegnati alla Filiale.
- ❑ Assicurare il necessario ausilio ai Gestori Personal e Small Business nello sviluppo dei portafogli clienti, promuovendo e indirizzando le iniziative volte all'acquisizione di nuova clientela ed all'incremento della "retention" attraverso la pianificazione di azioni commerciali, di contatto e proposizione multicanale e perseguendo un ottimale livello qualitativo del servizio attraverso l'identificazione e la soddisfazione delle esigenze della clientela.
- ❑ Coordinare e supportare i Gestori Personal e Small Business nelle attività operative relative alla gestione della clientela.
- ❑ Garantire la corretta erogazione e gestione del credito di competenza, nonché le verifiche sull'andamento delle relazioni fiduciarie per i segmenti di competenza.
- ❑ Garantire il rispetto dei processi amministrativi e commerciali mediante verifiche, autorizzazioni e validazioni di propria competenza, con l'ausilio delle competenti strutture di Area/Banca Rete.
- ❑ Assicurare il coordinamento e la crescita professionale dei Gestori Personal e Small Business.

GESTORE PERSONAL

Missione

- ❑ Curare tutte le attività inerenti la gestione e lo sviluppo della clientela del segmento Personal al fine di conseguire, anche attraverso appropriati livelli di servizio, gli obiettivi economici, commerciali e di rischio assegnati, nell'ambito degli indirizzi e delle politiche generali della Banca.

Funzioni

- ❑ Garantire il conseguimento degli obiettivi economici, commerciali e di rischio relativi al portafoglio Personal assegnato.
- ❑ Perseguire un elevato livello qualitativo del servizio e della relazione in termini di personalizzazione e professionalità.
- ❑ Sviluppare commercialmente i clienti Personal; in particolare:
 - attivare "proattivamente" le iniziative commerciali concordate con il Direttore di Filiale e con il Coordinatore Personal e Small Business laddove presente, relative allo sviluppo della clientela attuale e potenziale;
 - analizzare il profilo di rischio del cliente attraverso gli strumenti informatici messi a disposizione e condividere con lo stesso una strategia di investimento;
 - proporre un portafoglio prodotti di investimento in linea con la strategia di investimento e con le regole dell'adeguatezza al profilo di rischio;
 - verificare periodicamente con ogni cliente l'attualità della strategia di investimento, l'allineamento e l'efficienza del portafoglio ed elaborare una proposta di investimento dei flussi di risparmio maturati;
 - porre in essere tutte le azioni possibili preventive e reattive per fidelizzare al massimo la clientela di propria competenza.
- ❑ Assicurare la corretta erogazione del credito se in possesso di autonomia creditizia ed il costante monitoraggio andamentale sul credito erogato alla clientela.
- ❑ Perseguire un costante aggiornamento sulle evoluzioni della strategia e della politica commerciale, sul lancio di nuovi prodotti, sulle iniziative commerciali in corso di lancio e sull'andamento di quelle in corso.
- ❑ Svolgere tutte le incombenze amministrative originate dalla vendita dei prodotti e dei servizi secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

GESTORE SMALL BUSINESS

Missione

- Curare tutte le attività inerenti la gestione e lo sviluppo della clientela del segmento Small Business al fine di conseguire, anche attraverso appropriati livelli di servizio, gli obiettivi economici, commerciali e di rischio assegnati, nell'ambito degli indirizzi e delle politiche generali della Banca.

Funzioni

- Garantire il conseguimento degli obiettivi economici, commerciali e di rischio relativi al portafoglio Small Business assegnato.
- Perseguire un elevato livello qualitativo del servizio e della relazione in termini di personalizzazione e professionalità.
- Sviluppare commercialmente i clienti Small Business; in particolare:
 - attivare "proattivamente" le iniziative commerciali concordate con il Direttore di Filiale e con il Coordinatore Personal e Small Business laddove presente, relative allo sviluppo della clientela attuale e potenziale;
 - analizzare periodicamente la situazione di tutti i clienti per individuare nuove opportunità commerciali, anche in base all'evoluzione dei bisogni del cliente;
 - proporre i prodotti adatti alle specifiche esigenze del cliente, orientandone le scelte di finanziamento e di investimento in linea con il profilo di rischio e gli obiettivi aziendali dello stesso;
 - garantire un elevato livello di personalizzazione della relazione in termini di professionalità e flessibilità, anche attraverso visite periodiche presso il cliente;
 - porre in essere tutte le azioni possibili preventive e reattive per fidelizzare al massimo la clientela di propria competenza.
- Istruire le pratiche ed assicurare la corretta erogazione del credito se in possesso di autonomia creditizia ed il costante monitoraggio andamentale sul credito erogato alla clientela.
- Perseguire un costante aggiornamento sulle evoluzioni della strategia e della politica commerciale, sul lancio di nuovi prodotti, sulle iniziative commerciali in corso di lancio e sull'andamento di quelle in corso.
- Svolgere tutte le incombenze amministrative originarie dalla vendita dei prodotti e dei servizi secondo quanto previsto dalla normativa vigente.