

RESPONSABILE DI FILIALE

Principali Attività

- Individuare, programmare e coordinare, in stretta collaborazione con il Canale Retail, le azioni necessarie per il perseguimento degli obiettivi della Filiale
- Analizzare periodicamente i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi, individuando le eventuali azioni correttive e riorientando le attività/comportamenti dei collaboratori
- Raccogliere e fornire alla Direzione Regionale di appartenenza le informazioni riguardanti l'andamento complessivo e gli eventi più rilevanti del proprio mercato di riferimento
- Monitorare nel continuo le posizioni globali dei Clienti e tutti gli adempimenti normativi in materia di antiriciclaggio
- Promuovere iniziative per l'acquisizione di nuova clientela, curare le relazioni verso i clienti di primaria importanza, indirizzando i collaboratori verso le opportunità da cogliere e le iniziative da intraprendere
- Deliberare il credito, tassi e condizioni agevolate nell'ambito delle proprie autonomie e proporre le deroghe in autonomia delle funzioni superiori
- Assicurare l'esecuzione delle attività relative ai controlli, come previsto da normativa interna.
- Individuare, promuovere ed attuare interventi per lo sviluppo delle risorse, finalizzati alla loro valorizzazione e crescita professionale

GESTORE AFFARI

Principali Attività

- Sviluppare il proprio portafoglio Clienti secondo le direttive e le linee guida indicate dal Responsabile di struttura.
- Gestire i Clienti assegnati eseguendo tutte le operazioni disponibili. Nel caso di Gestore operante da Polo Affari, per le operazioni non eseguibili direttamente, il Gestore si coordina con le Filiali tramite comunicazione formale.
- Attuare le politiche commerciali territoriali e di sviluppo, indicate dal Responsabile di Struttura
- Sviluppare le relazioni con la Clientela del proprio portafoglio e/o dei portafogli in delega, anche attraverso la corretta pianificazione proattiva degli appuntamenti e delle visite presso le aziende clienti, utilizzando gli strumenti messi a disposizione;
- Istruire le pratiche di credito secondo le esigenze espresse di volta in volta dalla Clientela e nei limiti dei prodotti / servizi tempo per tempo resi disponibili.
- Partecipare attivamente alle attività formative e curare l'autoformazione.
- Effettuare la corretta archiviazione della documentazione contrattuale e non, come da normativa interna;
- Monitorare nel continuo le posizioni globali dei Clienti e tutti gli adempimenti normativi in materia di antiriciclaggio, segnalando eventuali anomalie operative al proprio Responsabile.

GESTORE PREMIUM

Principali Attività

- Pianificare l'azione commerciale nei confronti dei propri clienti, sulla base delle esigenze del cliente, delle direttive commerciali ricevute e sull'analisi del proprio portafoglio
- Gestire direttamente tutti i clienti assegnati con professionalità ed efficienza:
 - sviluppando una conoscenza approfondita di ciascuno di essi, attraverso una sistematica attività di analisi, di contatto diretto e di visite pianificate
 - identificandone i fabbisogni e le specifiche esigenze
 - provvedendo alla vendita dei prodotti e dei servizi aziendali ed eseguendo le relative incombenze amministrative/operative
 - istruendo le pratiche di finanziamento, dopo averne adeguatamente valutato il rischio
 - realizzando le iniziative commerciali previste in linea con le direttive ricevute e con le modalità operative definite
- Attivarsi per l'acquisizione di nuova clientela in linea con le direttive commerciali ricevute
- Verificare l'andamento ed i risultati del proprio portafoglio e della relazione con i singoli clienti, monitorando con attenzione la redditività, il livello di soddisfazione ed il cross-selling
- Quantificare gli eventuali scostamenti dagli obiettivi pianificati per individuare ed attuare azioni correttive
- Mantenere un costante aggiornamento sull'evoluzione e le tendenze dei mercati finanziari al fine di offrire un servizio di consulenza di alto livello alla clientela
- Interagire con le altre funzioni commerciali nella gestione della clientela e fornire assistenza e supporto sui servizi di investimento

GESTORE FAMILY

Principali attività

- Realizzare le iniziative commerciali previste in linea con le direttive ricevute e con le modalità operative definite
- Provvedere alla vendita dei prodotti e dei servizi aziendali e soddisfare le esigenze di investimento della clientela, eseguendo le relative incombenze amministrative/operative
- Istruire le pratiche di finanziamento relative al proprio segmento, valutandone la posizione di rischio
- Verificare l'andamento ed i risultati del proprio portafoglio, monitorando con attenzione la redditività, il livello di soddisfazione della clientela e il cross-selling e contribuendo all'individuazione di eventuali azioni correttive da intraprendere
- Assistere la clientela del segmento, fornendo le informazioni richieste o indirizzandola presso altri operatori
- Contribuire all'acquisizione di nuova clientela in linea con le direttive commerciali ricevute
- Mantenere un costante aggiornamento sulle offerte di prodotti/servizi attraverso gli strumenti approntati dalle funzioni competenti
- Coadiuvare con elasticità e flessibilità i Gestori Clientela, svolgendone, in caso di necessità, le attività

GESTORE CLIENTELA

Principali attività

- Effettuare le attività di accoglienza dei Clienti in Filiale fornendo le informazioni richieste o indirizzandola presso altri operatori, ed assisterli nello svolgimento delle operazioni con gli strumenti evoluti (laddove previsti), illustrandone il funzionamento;
- Effettuare tutte le operazioni di pertinenza (sportello, retroportello, ecc.), assicurando alla Clientela, sia essa gestita direttamente presso la Filiale o altra unità, un adeguato livello di qualità del servizio, in termini di rapidità, disponibilità, affidabilità e cortesia;
- Eseguire i controlli contabili e materiali derivanti dalla propria attività (es: quadrature, gestione valori, ecc.) e le chiusure giornaliere, comprese quelle previste per le macchine automatiche (ATM tradizionali (cash-out), ATM Evoluti (cash-in e cash-out), TOTEM), oltre alle attività di gestione della cassa continua (ove presente) ed il caricamento degli ATM;
- Collaborare, in termini di disponibilità e flessibilità, con gli altri addetti di Filiale per consentire un'efficace organizzazione del lavoro in linea con le esigenze del Cliente e con le direttive ricevute;
- Contribuire alla vendita proponendo direttamente alla Clientela i prodotti/servizi previsti dalle iniziative commerciali di propria competenza e indirizzando il Cliente al Gestore di riferimento negli altri casi;
- Collaborare alle azioni di mantenimento della Clientela segnalando al Responsabile di Filiale o al Gestore di riferimento qualsiasi segnale che possa comportare rischio di perdita del Cliente;
- Incrementare i fattori abilitanti aggiornando continuamente i dati anagrafi e di recapito dei clienti della Filiale;
- Collaborare alle azioni di sviluppo della base Clienti dando supporto all'acquisizione di nuova Clientela, promuovendo e provvedendo alla vendita di prodotti e servizi di "express banking"(cosiddetti "prodotti da Banco" quali ad esempio Nowbanking, Cartaconto, Carta Deposita, Bancomat con Servizio SMS, Carte di Credito, escluse, dove previste, le pratiche di affidamento correlate in carico ai Gestori) verso i Clienti;
- Curare le attività inerenti lo sviluppo della Clientela potenziale e del Portafoglio di Team;
- Effettuare una gestione reattiva del Portafoglio di Team, e proattiva per la parte non gestita dal Customer Service, sviluppandone gli affari e realizzando le azioni commerciali pianificate;
- Effettuare l'attività di gestione e recupero delle chiamate perse.

RESPONSABILE MERCATO D'IMPRESA

Principali attività

Le principali attività sono:

- individuare, programmare e coordinare le azioni necessarie per il perseguimento degli obiettivi del Mercato d'Impresa;
- realizzare azioni mirate all'acquisizione di nuova clientela, definendo e coordinando le iniziative da intraprendere;
- raccogliere e fornire sistematicamente alla Direzione Banca d'Impresa le informazioni riguardanti l'andamento complessivo e gli eventi più rilevanti del Mercato d'Impresa;
- analizzare periodicamente i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi, individuando le eventuali azioni correttive e riorientando le attività/comportamento dei collaboratori;
- deliberare il credito, tassi e condizioni agevolate nell'ambito delle proprie autonomie e proporre le deroghe in autonomia delle funzioni superiori, garantendo il costante controllo del rischio della Clientela del Mercato
- seguire l'andamento e le tendenze dei mercati e aggiornarsi costantemente sulle nuove offerte, attraverso gli strumenti approntati dalle funzioni competenti;
- verificare le attività/comportamenti dei collaboratori, supportandoli per la corretta gestione della clientela;
- individuare, promuovere ed attuare interventi per lo sviluppo delle risorse, finalizzati alla loro valorizzazione e crescita professionale;
- attivare e mantenere un costante contatto con gli altri Canali per la corretta gestione dei rispettivi clienti e per la segnalazione di eventuali opportunità commerciali;

**GESTORE PMI
GESTORE MID CORPORATE
RESPONSABILE GRANDI CLIENTI (RGC)**

Principali attività

Le principali attività sono:

- approfondire la conoscenza di ciascuno dei clienti in portafoglio, attraverso una sistematica attività di analisi (valori economico-finanziari e caratteristiche operative), valutandone i fattori di rischio ed individuandone le opportunità commerciali da sviluppare;
- contattare e visitare i clienti, secondo quanto pianificato, per garantire una elevata personalizzazione del rapporto e soddisfazione delle esigenze della clientela;
- gestire le relazioni con i ruoli specialistici presenti a livello di gruppo per l'analisi e/o il perfezionamento di operazioni particolari;
- eseguire le incombenze operative ed amministrative relative alla gestione della clientela del proprio portafoglio, avvalendosi, eventualmente della collaborazione dell'Assistente ove assegnato;
- formulare proposte di affidamento, tassi e condizioni;
- analizzare costantemente l'andamento dei rapporti sotto il profilo del rischio, attuando gli eventuali interventi correttivi;
- controllare l'andamento ed i risultati del proprio portafoglio e della relazione con i singoli clienti, monitorando con attenzione redditività, livello di soddisfazione e cross-selling;
- attivarsi per l'acquisizione di nuova clientela in linea con le direttive commerciali ricevute;
- attivare e mantenere un costante contatto con la Filiale per la corretta gestione dei rispettivi clienti e per la segnalazione di eventuali opportunità commerciali;
- aggiornarsi costantemente, oltre che sui prodotti/servizi offerti dalla Banca, sull'evoluzione dei mercati di riferimento per poter soddisfare le esigenze della clientela;
- sovrintendere all'operatività dell'Assistente, ove assegnato, informarlo e coinvolgerlo nella gestione dei rapporti con la clientela assegnata, curandone la valorizzazione e la crescita professionale;
- contribuire con il proprio Responsabile all'analisi e valutazione delle prestazioni degli Assistenti, ove assegnati.

RESPONSABILE MERCATO PRIVATE

Principali attività

Le principali attività sono:

- individuare, programmare e coordinare le azioni necessarie per il perseguimento degli obiettivi del Mercato Private;
- analizzare periodicamente i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi, individuando le eventuali azioni correttive e riorientando le attività/comportamento dei collaboratori, informando il Canale Private;
- attivare le competenze e i ruoli specialistici presenti a livello di Gruppo per l'individuazione delle soluzioni più opportune per lo specifico cliente;
- seguire l'andamento e le tendenze dei mercati finanziari e valutari, aggiornandosi costantemente sulle nuove offerte di prodotti/servizi, attraverso gli strumenti approntati dalle funzioni competenti;
- deliberare il credito, tassi e condizioni agevolate nell'ambito delle proprie autonomie e proporre le deroghe in autonomia delle funzioni superiori, garantendo il costante controllo del rischio della Clientela del Mercato;
- verificare le attività e i comportamenti dei collaboratori, supportandoli per la corretta gestione della clientela;
- realizzare azioni mirate all'acquisizione di nuova clientela, definendo e coordinando le iniziative da attivare;
- attivare e mantenere un costante contatto con la Filiale e gli altri Canali per la corretta gestione dei rispettivi clienti e per la segnalazione di eventuali opportunità commerciali;
- aggiornarsi costantemente sulla normativa interna della Banca e sulla legislazione inerente la propria attività; raccogliere le informazioni utili sulla clientela e sul mercato di riferimento;
- individuare, promuovere ed attuare interventi per lo sviluppo delle risorse, finalizzati alla loro valorizzazione e crescita professionale.

GESTORE MERCATO PRIVATE

Principali Attività:

Le principali attività sono:

- approfondire la conoscenza di ciascuno dei propri clienti attraverso una sistematica attività di analisi, preparare in anticipo proposte personalizzate attivando eventualmente le competenze e i ruoli specialistici presenti a livello di Gruppo;
- soddisfare le esigenze di investimento della clientela settorizzata, operando sui vari mercati finanziari, in linea con le strategie commerciali della Banca, con tutti gli strumenti anche digitali a disposizione;
- contattare e visitare i clienti, secondo quanto pianificato, per garantire un'elevata personalizzazione del rapporto e tempestività nelle scelte di investimento;
- controllare l'andamento ed i risultati del proprio portafoglio e della relazione con i singoli clienti monitorando, con attenzione, redditività, livello di soddisfazione e cross-selling;
- attivarsi per l'acquisizione di nuova clientela in linea con le direttive commerciali ricevute;
- aggiornarsi costantemente, oltre che sui prodotti/servizi offerti dalla Banca, sull'andamento dei mercati per soddisfare le esigenze della clientela;
- aggiornarsi costantemente sulla normativa interna della Banca e sulla legislazione inerente la propria attività; raccogliere le informazioni utili sulla clientela e sul mercato;
- attivare e mantenere un costante contatto con la Filiale e gli altri Canali per la corretta gestione dei rispettivi clienti e per la segnalazione di eventuali opportunità commerciali.

RESPONSABILE MERCATO CONSULENTI FINANZIARI

Principali Attività

- Assicurare il corretto inserimento del Consulente Finanziario di nuova nomina, illustrando in particolare il contenuto del presente manuale e del manuale 'Promotori Finanziari e Offerta Fuori Sede' allegato alla circ.13/266 esortandone il pieno rispetto;
- Assicurare l'attuazione delle politiche commerciali ed il perseguimento degli obiettivi concordati, anche con l'esercizio delle facoltà delegate in materia di tassi, condizioni, rischi operativi e opportunità commerciali;
- Coordinare l'attività dei Consulenti Finanziari, monitorandone il perseguimento dei risultati economici e di qualità del servizio;
- Presidiare il rispetto della pianificazione degli appuntamenti dei Consulenti Finanziari;
- Garantire la corretta gestione del credito assicurando il costante controllo del rischio di tutti i rapporti, esercitando le facoltà delegate;
- Assicurare l'azione di sviluppo della clientela potenziale, indirizzando i Consulenti Finanziari verso le opportunità da cogliere e le iniziative da intraprendere;
- Segnalare alle altre strutture commerciali le eventuali opportunità di sviluppo rientranti nel mercato di loro competenza, supportandole nella fase di contatto iniziale.
- Curare lo sviluppo e la crescita professionale dei collaboratori, valorizzandone le capacità e le competenze.
- Supportare i Consulenti Finanziari nella gestione della clientela a rischio abbandono e partecipare alle azioni commerciali di retention definite dal Canale.
- Garantire la regolarità della contrattualistica in generale e degli ordini collegati all'operatività su strumenti finanziari in particolare.
- Verificare la corretta archiviazione, da parte del Consulente Finanziario, della documentazione contrattuale e non, come da normativa nazionale ed interna, prestando attenzione all'applicazione della normativa interna in materia di privacy..

CONSULENTE FINANZIARIO

Principali Attività

- Sviluppare il proprio portafoglio clienti secondo le direttive e le linee guida indicate dal Responsabile di Canale e dal Responsabile di Mercato Consulenti Finanziari.
- Attuare le politiche commerciali indicate dal Responsabile di Canale e dal Responsabile di Mercato Consulenti Finanziari.
- Istruire le pratiche di credito secondo le esigenze espresse di volta in volta dalla clientela.
- Assicurare la corretta esecuzione delle operazioni richieste dalla clientela nel rispetto della normativa interna e di legge.
- Partecipare attivamente alle attività formative e curare l'autoformazione.
- Effettuare la corretta archiviazione della documentazione contrattuale e non, come da normativa nazionale ed interna, adottando le modalità operative, i comportamenti e la modulistica indicati per consentire la tutela dei dati personali della Clientela.
- Pianificare un'agenda di appuntamenti con la clientela del proprio portafoglio e con la clientela prospect.