

**JOB DESCRIPTION**

Network	<b>Region</b>
Ruolo	<b>ASSISTENTE REAL ESTATE</b>
Ultima revisione	<b>13/12/2021</b>

**MISSION DEL RUOLO**

Assicurare un adeguato ausilio commerciale ai Gestori Real Estate e Gestori Real Estate Senior nella relazione con la Clientela, attraverso lo svolgimento delle attività operative e amministrative relative al portafoglio Clienti, contribuendo al conseguimento degli obiettivi economici, commerciali, reddituali, di rischio e di Customer Satisfaction assegnati alla struttura di appartenenza.

**MACRO ATTIVITA' DEL RUOLO****FOCUS COMMERCIALE**

- Supportare i Gestori nello svolgimento delle attività amministrative, creditizie e/o di analisi commerciale, contribuendo alla corretta gestione e qualità del credito, interfacciandosi ove necessario anche con le preposte strutture specialistiche e di supporto al business presenti nella Region o funzioni creditizie.
- Assicurare lo svolgimento delle attività amministrative ed operative connesse alla gestione dei rapporti in essere con la Clientela favorendo, ove possibile, l'inoltro alle strutture operative (e.g. Corporate Customer Care Italy, FTC/O).
- Intercettare opportunità commerciali o criticità espresse dalla Clientela, indirizzandole in modo proattivo verso i Gestori di riferimento.
- Promuovere la conoscenza e l'utilizzo dei canali remoti e di self banking, in una logica multicanale.

**CUSTOMER SATISFACTION**

- Assicurare il massimo livello di qualità e di efficienza del servizio offerto alla Clientela, interpretandone bisogni ed aspettative e facendosene portavoce con i Gestori in un'ottica di completamento del servizio offerto e di concreto miglioramento della Customer Satisfaction, rappresentando un valido punto di riferimento all'interno dell'Area Real Estate per le problematiche di carattere amministrativo e operativo.

**GESTIONE DEI RISCHI**

- Analizzare e gestire proattivamente la documentazione presentata dal Cliente, assistendo i Gestori nell'analisi propedeutica ad una corretta valutazione del rischio creditizio, nel rispetto della normativa di riferimento.
- Istruire, nel rispetto dei processi definiti e/o con il supporto delle preposte funzioni, le pratiche creditizie di competenza sulla scorta delle indicazioni dei Gestori, anche svolgendo le attività inerenti il ritiro ed il perfezionamento delle garanzie.
- Evadere le disposizioni impartite dalla Clientela - assicurandone al Gestore opportuna visibilità - e garantire adeguato supporto operativo per le operazioni gestite direttamente da quest'ultimo.
- Ottemperare agli adempimenti connessi alla propria attività, presidiando i rischi di competenza - nel rispetto della normativa di riferimento e delle policy aziendali - e contribuendo a promuovere la "cultura di Compliance".

**JOB DESCRIPTION**

Network	<b>Region</b>
Ruolo	<b>ASSISTENTE REAL ESTATE</b>
Ultima revisione	<b>13/12/2021</b>
<b><u>DINAMICITA' DEL RUOLO</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dimostrare uno spiccato dinamismo nel supporto alla gestione della Clientela di riferimento, al fine di soddisfarne le specifiche esigenze/richieste, anche cogliendo le opportunità di sviluppo commerciale con gli altri segmenti di Clientela, nonché opportunità di mitigazione del rischio grazie all'interazione con le deputate figure specialistiche/società prodotto.</li><li>• Capacità di lavorare in team con i colleghi della struttura e con le eventuali altre figure previste nell'ambito dei modelli di servizio adottati, in modo flessibile ed innovativo, per raggiungere obiettivi comuni.</li></ul>	
<b><u>DIPENDENZA GERARCHICA DEL RUOLO</u></b>	
Dipende gerarchicamente dall'Area Manager Real Estate.	
<b><u>NOTA</u></b>	
Si precisa che quelle sopra descritte rappresentano le attività principali previste dal Ruolo che, tuttavia, non possono considerarsi esaustive delle mansioni che potrà/dovrà svolgere in considerazione delle differenti esigenze/obiettivi della struttura di appartenenza e delle diverse realtà territoriali in cui è inserito.	