

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	Vice Area Manager Small Business
Ultima revisione	13/12/2021

MISSION DEL RUOLO

Supportare l'Area Manager Small Business nel conseguimento degli obiettivi economici, commerciali, reddituali, di rischio, di Customer Satisfaction e di acquisizione di nuova Clientela assegnati, attraverso il monitoraggio commerciale, lo sviluppo e la gestione della Clientela di riferimento, la costante crescita sostenibile della base Clienti e la massima attenzione ai rischi, deliberando nell'ambito delle proprie facoltà, garantendo un'elevata qualità del servizio e sviluppando il presidio e l'immagine della Banca sul territorio.

Supportare l'Area Manager Small Business - in coerenza con le deleghe da questo attribuitegli – nel coordinamento, supporto, gestione e crescita professionale delle risorse dell'Area.

MACRO ATTIVITA' DEL RUOLO**FOCUS COMMERCIALE**

- Coordinare l'attività commerciale dei Gestori del perimetro assegnato, rappresentando un punto di riferimento e di sintesi per la gestione della Clientela, garantendone il progressivo sviluppo e la costante acquisizione di nuova, ponendo massima attenzione ai rischi – anche attraverso il progressivo miglioramento degli indicatori relativi in special modo alle posizioni che presentano sintomi di degrado creditizio - nonché il supporto qualificato alla Clientela allo scopo di proporre soluzioni personalizzate volte al miglioramento della posizione finanziaria complessiva
- Promuovere ed applicare "metodo commerciale" attraverso gli strumenti di Business Steering a disposizione monitorandone l'andamento complessivo, pianificando gli interventi da intraprendere e disponendo eventuali correttivi
- Assicurare il conseguimento degli obiettivi assegnati di acquisizione di nuova Clientela, individuando e gestendo efficaci azioni commerciali di incremento delle quote di mercato, valutando il potenziale commerciale locale, raccogliendo e fornendo al proprio responsabile, anche attraverso gli strumenti di volta in volta messi a disposizione dal Gruppo (es. assegnazione liste prospect e monitoraggio workflow acquisizione), informazioni riguardanti l'andamento economico del territorio di riferimento e gli eventi più rilevanti ed utili
- Presidiare la clientela di riferimento, promuovendo e consolidando a livello territoriale l'immagine ed i valori del Gruppo attraverso lo sviluppo di solide relazioni con gli interlocutori significativi delle aziende Clienti, coordinandosi con le altre strutture di Region e gli altri Network per valorizzare possibili sinergie, volte anche allo sviluppo della sfera personale dell'imprenditore e del suo nucleo familiare
- Supportare l'Area Manager nell'assicurare visite e contatti sistematici dei Gestori con tutti i Clienti di competenza e di potenziale nuova acquisizione – anche avvalendosi del supporto degli specialisti di prodotto – secondo le logiche previste dal modello di servizio, al fine di sviluppare una conoscenza approfondita dei bisogni delle aziende, con l'obiettivo di anticipare la concorrenza sia nell'offerta dei servizi, che nella lettura di eventuali segnali di deterioramento della situazione economico/finanziaria/patrimoniale della Clientela seguita
- Promuovere la conoscenza dei servizi e prodotti a catalogo e le corrette modalità di ingaggio delle diverse Fabbriche/Società e dei relativi Specialisti, ove previsti dal modello di servizio, messi a disposizione dalla banca
- Coordinare l'attività commerciale sui prodotti di investimento, incluso Bancassurance, fra Gestori e relativi Specialisti della Fabbrica prodotto in base alle regole stabilite dal Modello di servizio rappresentando un concreto punto di riferimento e di sintesi in merito

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	Vice Area Manager Small Business
Ultima revisione	13/12/2021
<ul style="list-style-type: none">• Coordinare l'attività commerciale sui prodotti di Protezione vita e danni in base alle regole stabilite dal Modello di servizio rappresentando un concreto punto di riferimento per i Gestori e per la Region, tramite il Coordinatore Small Business e gli Specialisti eventualmente messi a disposizione dai Provider assicurativi, al fine di rafforzare competenze e conoscenze sulla gamma prodotti, sui processi e sulle procedure nonché sul corretto approccio alla Protezione• Promuovere la canalizzazione delle attività esecutive e operative verso le strutture di supporto competenti, anche verso i Gestori e gli Assistenti, contribuendo ad un miglior presidio del rischio ed alla massima focalizzazione sull'attività commerciale• Promuovere la conoscenza e l'utilizzo dei canali remoti e di self banking, in una logica multicanale• Garantire l'efficace gestione delle deroghe a tassi e condizioni, nei limiti delle deleghe definite	
<u>GESTIONE DELLE RISORSE</u>	
<ul style="list-style-type: none">• Supportare l'Area Manager nel garantire un efficace livello di coinvolgimento e di propensione al raggiungimento dei risultati da parte delle risorse coordinate, supportandone le attività e la crescita anche con azioni di coaching (ad es. visite congiunte, valutazione delle pratiche di affidamento, supporto nella gestione dei Clienti problematici)• Supportare l'Area Manager nel coordinamento e nella crescita professionale delle risorse coordinate, individuandone e valorizzandone capacità e competenze e favorendo il lavoro di squadra in coerenza con gli obiettivi/esigenze della struttura e con quanto previsto dai modelli organizzativo e di servizio	
<u>CUSTOMER SATISFACTION</u>	
<ul style="list-style-type: none">• Garantire il massimo livello di qualità ed efficienza nel servizio offerto alla Clientela, adottando e supportando iniziative e soluzioni finalizzate a migliorare la Customer Satisfaction, in particolare indirizzando le azioni di caring necessarie a rafforzare la relazione con il cliente ed evitare il badwill reputazionale in tutti i casi in cui le periodiche rilevazioni ne ravvisino l'opportunità• Garantire la sollecita definizione di eventuali reclami provenienti dalla Clientela, del perimetro di competenza autorizzandone la risoluzione nei limiti delle autonomie attribuite o proponendo alle strutture competenti le pratiche eccedenti le proprie facoltà	
<u>GESTIONE DEI RISCHI</u>	
<ul style="list-style-type: none">• Garantire una corretta e costante attività di indirizzo e sorveglianza della adeguatezza dei comportamenti posti in essere nell'ambito delle risorse coordinate promuovendo la "cultura di Compliance", nonché assicurare l'adempimento di tutte le relative incombenze amministrative e gestionali ed il massimo presidio dei rischi connessi, nel rispetto della normativa vigente e delle policy aziendali• Effettuare tutte le attività di controllo previste dalla normativa vigente avvalendosi anche del supporto delle competenti funzioni di controllo territoriali• Assicurare la indispensabile e puntuale conoscenza della Clientela del proprio portafoglio, anche ai fini di una adeguata verifica - nel rispetto della vigente normativa interna nonché in conformità con la normativa antiriciclaggio e le altre leggi speciali in vigore - e valutazione dell'operatività dalla stessa sviluppata• Garantire al Cliente una consulenza completa e professionale per la vendita di prodotti, servizi sia finanziari che di investimento e accessori in ottemperanza alla normativa vigente (MiFID, IVASS, Privacy, ...).• Assicurare la corretta applicazione del processo di valutazione e gestione del rischio di credito, formulando un giudizio complessivo sul merito creditizio delle posizioni di competenza, registrando e gestendo prontamente eventuali	

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	Vice Area Manager Small Business
Ultima revisione	13/12/2021
<p>variazioni del rischio, dando attuazione ai provvedimenti concordati con i competenti organi, presidiando e monitorando nel tempo l'evoluzione della qualità del credito.</p> <ul style="list-style-type: none">• Curare il monitoraggio andamentale delle posizioni focalizzandosi specialmente su quelle "problematiche", nonché garantire un'attenta analisi della posizione complessiva del Cliente, ponendo particolare attenzione alla rischiosità generata dalle relazioni gestite allo scopo di ridurre gli accantonamenti correlati, valutando – di concerto anche con le competenti funzioni centrali – eventuali azioni da intraprendere in casi di particolare urgenza• Assicurare la corretta implementazione delle strategie di mitigazione del rischio definite centralmente, differenziando l'approccio verso la Clientela con lo scopo di favorire il corretto supporto ai Clienti "sostenibili", la riattivazione di quelli risanati e/o la gestione dell'eventuale disimpegno da situazioni "non risolvibili"• Assicurare lo svolgimento di tutte le attività volte al miglioramento degli indicatori atti alla misurazione del rendimento rettificato per il rischio (RWA, RACE e di altri indicatori simili) sviluppati dalla Clientela di competenza, suggerendo anche specifiche proposte di intervento da attuare a livello territoriale• Assicurare la corretta erogazione e gestione del credito e degli sconfinamenti, deliberando nei limiti delle autonomie attribuite o proponendo agli organi superiori le esposizioni eccedenti le proprie facoltà• Presidiare i rischi operativi – anche avvalendosi delle figure territoriali – ottemperando agli adempimenti connessi alla corretta gestione documentale e alla relativa archiviazione come previsto dalla normativa interna ed esterna• Eseguire l'espletamento dei controlli di secondo livello (c.d. "4eyes"), in ottemperanza alla normativa antiriciclaggio ed al principio del doppio controllo, nell'ambito delle responsabilità in carico all'Area Manager.	
<u>DINAMICITA' DEL RUOLO</u>	
<ul style="list-style-type: none">• Dimostrare uno spiccato dinamismo nel coordinamento e coinvolgimento delle risorse coordinate, secondo le indicazioni dell'Area Manager e per il perimetro presidiato, nonché nella gestione delle relazioni commerciali, cogliendo le opportunità di sviluppo commerciale e sinergie con gli altri Network, ponendo massima attenzione alla qualità del credito, assicurando tempestività di risposta, flessibilità organizzativa e attenzione al Cliente.• Supportare l'Area Manager nel garantire una efficace interazione dei Gestori con le funzioni specialistiche/di supporto presenti a livello di Region e delle diverse Fabbriche/Società prodotto al fine di assicurare un corretto sviluppo del business• Capacità di lavorare in team con i colleghi dell'Area Small Business, in modo flessibile ed innovativo, facilitando le relazioni tra i propri collaboratori e le strutture radicate nei rapporti della Clientela al fine di garantire alla Clientela stessa la massima qualità del servizio offerto	
<u>DIPENDENZA GERARCHICA DEL RUOLO</u>	
Dipende gerarchicamente dall'Area Manager Small Business	
<u>NOTA</u>	
<ul style="list-style-type: none">• 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.	