

**JOB DESCRIPTION**

Network	<b>Region</b>
Ruolo	<b>CONSULENTE FIRST</b>
Ultima revisione	

**MISSION DEL RUOLO**

Garantire, secondo il modello di servizio previsto, lo sviluppo e la gestione commerciale della Clientela in portafoglio, facendo leva sulla personalizzazione della relazione, anche tramite canali a distanza (ad es.: Banca Multicanale, e-mail, telefono, sms, video room, stargate room), allo scopo di supportare il Cliente nel realizzare i propri obiettivi finanziari - con particolare attenzione a quelli di investimento - e nel contempo di assicurare il conseguimento degli obiettivi economici, commerciali, reddituali, di rischio e di Customer Satisfaction assegnati, contribuendo al raggiungimento di quelli complessivi della struttura di appartenenza e dell'Area Retail di riferimento.

Assicurare alla Clientela un'assistenza completa (garantendo supporto costante), anche "fuori sede", nel rispetto di quanto previsto dalla Normativa in materia.

Curare inoltre la crescita sostenibile della base Clienti attraverso una costante attività di sviluppo e gestione commerciale della nuova Clientela acquisita, garantendo massima attenzione ai rischi ed un'elevata qualità del servizio, sviluppando il presidio e l'immagine della Banca sul territorio

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

- Pianificare l'esecuzione di iniziative commerciali verso la Clientela - di concerto con le competenti strutture, garantendone l'opportuna realizzazione e assicurando il progressivo sviluppo delle relazioni in portafoglio con particolare attenzione alla capacità di attrarre nuove masse, supportando in via continuativa l'attività di raccolta, funzionale agli obiettivi di sostenibilità del business.
- Organizzare - in stretto coordinamento con il proprio responsabile - l'attività di sviluppo e gestione commerciale della Clientela in portafoglio, in modo da garantire l'erogazione di un servizio personalizzato, focalizzato sui bisogni finanziari di ciascun Cliente e capace di sostenere nel tempo gli obiettivi reddituali della Banca.
- 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 informazioni riguardanti l'andamento economico del territorio di riferimento e gli eventi più rilevanti.
- Monitorare l'andamento commerciale della Clientela in portafoglio al fine di pianificare la gestione dei contatti, cogliere le opportunità tempestivamente ed individuare eventuali correttivi da apportare.
- Collaborare costantemente con le figure dedicate alla gestione del segmento Enterprises, allo scopo di valorizzare in particolar modo le sinergie commerciali volte anche allo sviluppo della sfera personale dell'imprenditore e del suo nucleo familiare.
- Garantire l'efficace gestione delle deroghe a tassi e condizioni, nei limiti delle deleghe definite.
- Promuovere la conoscenza e l'utilizzo dei canali remoti e di self banking, in una logica multicanale.

**JOB DESCRIPTION**

Network	<b>Region</b>
Ruolo	<b>CONSULENTE FIRST</b>
Ultima revisione	
<b><u>CUSTOMER SATISFACTION</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Assicurare una consulenza completa e professionale, principalmente sugli investimenti, garantendo alla Clientela un referente dedicato che gestisca la relazione in modo personalizzato/continuativo nel tempo e soluzioni in grado di soddisfare le specifiche esigenze/richieste commerciali.</li><li>• Garantire un'elevata qualità ed efficienza del servizio offerto alla Clientela, proponendo iniziative e soluzioni finalizzate a migliorare la Customer Satisfaction, nel rispetto dei modelli organizzativo e di servizio previsti.</li></ul>	
<b><u>GESTIONE DEI RISCHI</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.g Ivass, MCD) - e valutazione dell'operatività dalla Clientela stessa sviluppata.</li><li>• Assicurare una adeguata consulenza finanziaria orientata a rendere l'asset allocation del Cliente coerente con la propensione al rischio dello stesso e con l'orizzonte temporale dichiarato, in ottemperanza alla normativa MiFID e in linea con i modelli predisposti della Banca.</li><li>• Curare l'istruttoria delle pratiche relative a richieste di carte di credito, prestiti personali, mutui ed altre pratiche di affidamento, nel rispetto della normativa di riferimento.</li><li>• Nell'attività di erogazione del credito, curare il puntuale rispetto delle indicazioni/previsioni contenute nella delibera creditizia.</li><li>• Ottemperare agli adempimenti connessi allo svolgimento della 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".</li></ul>	
<b><u>DINAMICITA' DEL RUOLO</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dimostrare uno spiccato dinamismo nella gestione personalizzata della Clientela in portafoglio, avvalendosi anche della collaborazione degli specialisti di prodotto e di segmento, ponendo massima attenzione alla qualità del credito, nonché cogliendo le opportunità di sviluppo commerciale e/o di cross-selling con gli altri segmenti presidiati dall'Area Retail/dagli altri Network.</li><li>• dimostrare uno spiccato dinamismo nell'attività di acquisizione di nuovi Clienti nel territorio di competenza.</li><li>• Presidiare le relazioni anche con l'ausilio di canali a distanza (ad es.: con Banca Multicanale, e-mail, telefono, sms, video room, stargate room) e dell'offerta "fuori sede", predisponendo all'occorrenza un preciso calendario di presenze presso le singole Sedi, Filiali e Sportelli di riferimento per la Clientela in portafoglio.</li><li>• Capacità di lavorare in team con i colleghi della struttura di appartenenza e di tutta l'Area Retail di riferimento, in modo flessibile ed innovativo in un'ottica di crescita della struttura stessa e dell'intera Area per il raggiungimento di obiettivi comuni.</li></ul>	

**JOB DESCRIPTION**

Network	<b>Region</b>
Ruolo	<b>CONSULENTE FIRST</b>
Ultima revisione	
<b><u>DIPENDENZA GERARCHICA DEL RUOLO</u></b>	
Dipende gerarchicamente dal Direttore di Sede o dal Direttore di Filiale.	
<b>NOTA</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.	