

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	CONSULENTE PERSONAL
Ultima revisione	13 dicembre 2021

MISSION DEL RUOLO

Garantire lo sviluppo e la gestione commerciale della Clientela della struttura di riferimento, nonché la costante crescita sostenibile della base Clienti e la massima attenzione ai rischi, in linea con gli obiettivi economici, commerciali, reddituali, di rischio e di Customer Satisfaction assegnati alla struttura di appartenenza, in sinergica collaborazione con il proprio responsabile contribuendo altresì al conseguimento degli obiettivi complessivi dell'Area Retail.

Assicurare un'efficiente operatività "transazionale" a tutta la Clientela, indipendentemente dal segmento o Network di appartenenza, mantenendo elevati standard nel livello di servizio fornito allo sportello anche in termini di accoglienza ed immagine, in coerenza con i principi di Customer Satisfaction.

MACRO ATTIVITA' DEL RUOLO

FOCUS COMMERCIALE

- Garantire un elevato livello di proattività verso la Clientela, per tutte le attività di competenza al fine di sviluppare e cogliere ogni spunto commerciale, assicurando un efficiente ed efficace sviluppo della relazione con il Cliente, contribuendo al conseguimento degli obiettivi assegnati alla struttura, nonché all'Area Retail di appartenenza.
- Assicurare un'efficiente operatività di sportello promuovendo anche prodotti e servizi della Banca e l'utilizzo di canali remoti, di attrezzature di Self Banking e/o di sportelli ATM, valorizzandoli in una logica multicanale.
- Pianificare ed eseguire efficacemente iniziative commerciali e di collocamento di prodotto, anche di concerto con il proprio responsabile e sulla base dell'analisi del potenziale e del profilo di rischio dei singoli Clienti.
- Garantire in stretta e sinergica collaborazione con il proprio responsabile l'attività di sviluppo e gestione commerciale della Clientela, al fine di individuarne e soddisfarne le specifiche esigenze, la costante acquisizione di nuova nonché la massima attenzione ai rischi.
- Garantire l'efficace gestione delle deroghe a tassi e condizioni, nei limiti delle deleghe definite.

CUSTOMER SATISFACTION

- Assicurare la realizzazione delle esigenze/richieste della Clientela della struttura di appartenenza, interpretandone e soddisfacendone bisogni ed aspettative commerciali.
- 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 organizzativi e di servizio previsti.
- Supportare le competenti funzioni nella sollecita definizione di eventuali reclami provenienti dalla Clientela.

GESTIONE DEI RISCHI

- Assicurare un'efficiente ed efficace operatività "transazionale" a tutta la Clientela, indipendentemente dal segmento o Network di appartenenza, adempiendo a tutte le incombenze connesse alla normativa vigente (e.g. antiriciclaggio, privacy, Ivass, MCD)) e presidiando i rischi di competenza.
- Curare la gestione delle attrezzature di Self Banking e degli sportelli ATM compreso il caricamento dei valori e la

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	CONSULENTE PERSONAL
Ultima revisione	13 dicembre 2021
<p>relativa quadratura contabile.</p> <ul style="list-style-type: none">Assicurare la indispensabile e puntuale conoscenza della Clientela di competenza, anche ai fini di una adeguata verifica - in conformità con la normativa antiriciclaggio, MiFID e le altre leggi speciali in vigore (e.g Ivass, MCD) - e valutazione dell'operatività dalla stessa sviluppata.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.Assicurare la corretta erogazione del credito, curando il puntuale rispetto delle indicazioni/previsioni contenute nella delibera creditizia.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".	
<u>DINAMICITA' DEL RUOLO</u>	
<ul style="list-style-type: none">Operare, per la vendita di prodotti e servizi sia finanziari che di investimento, allo scopo di soddisfare le specificità di tutta la Clientela del territorio di riferimento.Capacità di lavorare in team con i colleghi della struttura, in modo flessibile ed innovativo, per raggiungere obiettivi comuni all'intera Area Retail.Può essere dedicato all'accoglienza "proattiva" della Clientela al fine di fornire tempestivamente informazioni e soluzioni alle esigenze dei Clienti.	
<u>DIPENDENZA GERARCHICA DEL RUOLO</u>	
Dipende gerarchicamente dal Direttore di Sede o dal Direttore di Filiale.	
<u>NOTA</u>	
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.	