

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	RESPONSABILE QUALITA' OPERATIVA
Ultima revisione	13 dicembre 2021

MISSION DEL RUOLO

Supportare l'Area Manager Retail nel conseguimento degli obiettivi economici, commerciali, reddituali, di rischio e di Customer Satisfaction assegnati, garantendo il costante monitoraggio della puntuale esecuzione delle attività operative, amministrative e contabili, il presidio dell'efficacia/efficienza operativa ed organizzativa, nonché assicurando il contenimento dei segnali di deterioramento delle situazioni economiche/finanziarie/patrimoniali attraverso l'analisi dell'andamento della Clientela di riferimento.

MACRO ATTIVITA' DEL RUOLO

FOCUS COMMERCIALE

- Garantire lo svolgimento di attività operative, amministrative e contabili per tutte le strutture appartenenti all'Area Retail per il tramite dei Vice Direttori Operativi, assicurando massima attenzione ai rischi e un adeguato ausilio commerciale nella relazione con la Clientela.
- Fornire alla Rete assistenza tecnico specialistica, coordinandosi anche con il Referente POE, nella gestione dei crediti in bonis dei consulenti dedicati alla clientela POE, in coerenza con la normativa vigente e con le iniziative attivate a livello centrale, focalizzandosi sulle relazioni a maggiore complessità.
- Garantire – coordinandosi anche con il Referente POE – la tempestiva implementazione, da parte della Rete, delle strategie di "Credit Quality" definite centralmente nonché i relativi monitoraggi anche in termini di rispetto dei timing previsti.
- Supportare la Rete nell'analisi della Clientela al fine di individuare opportunità di utilizzo dei vari strumenti "capital light" e del Fondo Centrale di Garanzia su specifici Clienti, fornendo adeguata assistenza operativa per tutte le attività connesse all'ottenimento della garanzia.

GESTIONE DELLE RISORSE

- Supportare il Direttore di Sede nel garantire un efficace livello di coinvolgimento e di propensione al raggiungimento dei risultati dei Vice Direttori Operativi, verificando la corretta applicazione dei modelli organizzativi e di servizio previsti.

CUSTOMER SATISFACTION

- Assicurare il massimo livello di qualità e di efficienza del servizio offerto alla Clientela - indipendentemente dal segmento o Network di appartenenza - supportando i responsabili e le altre figure commerciali delle strutture dell'Area Retail nell'adozione di iniziative e soluzioni finalizzate a migliorare la Customer Satisfaction, nel rispetto del modello organizzativo previsto.
- Supportare le preposte figure di Area Retail e delle strutture che la compongono nella sollecita definizione di eventuali reclami provenienti dalla Clientela.

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	RESPONSABILE QUALITA' OPERATIVA
Ultima revisione	13 dicembre 2021
<p><u>GESTIONE DEI RISCHI</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Presidiare l'adempimento di tutte le incombenze di carattere amministrativo, operativo e contabile connesse all'attività delle strutture dell'Area Retail previste dalla normativa vigente.• Garantire e promuovere una corretta e costante attività di indirizzo e sorveglianza della adeguatezza dei comportamenti posti in essere nell'ambito delle strutture dell'Area Retail,.• Ottemperare agli adempimenti connessi alla propria attività, presidiandone i relativi rischi nel rispetto della normativa di riferimento e delle policy aziendali contribuendo nel contempo a promuovere la "cultura di Compliance" sulla Rete.• Supportare la Rete nell'attività di miglioramento/regolarizzazione delle posizioni con sintomi di degrado creditizio al fine di contenere/ridurre la Perdita Attesa sulla Clientela, con particolare focus sull'attività di revisione degli affidamenti, sulla predisposizione delle istruttorie e sulla verifica della presenza della certezza legale sugli atti a sostegno degli interventi creditizi in coerenza con la normativa vigente.• Supportare la Rete di riferimento nella lettura di eventuali segnali di deterioramento della situazione economico/finanziaria/patrimoniale della Clientela seguita, monitorando la corretta implementazione – da parte della Rete – delle strategie di mitigazione del rischio definite centralmente, nonché nello svolgimento di tutte le attività volte al miglioramento degli indicatori di misurazione del rendimento rettificato per il rischio (RWA, RACE e di altri indicatori simili), contribuendo ad individuare specifiche proposte di intervento da attuare a livello territoriale, anche in tema di corretta allocazione della Clientela nelle classi di rischio.• Supportare la Rete, attraverso l'esame delle posizioni garantibili con il Fondo Centrale di Garanzia, , la valutazione dell'opportunità di garantire operazioni con rating bassi e importi minimi in termini di copertura del rischio e abbattimento capitale, su tematiche connesse ad operazioni di finanziamento che prevedono la concessione di una garanzia pubblica, nonché coordinare nel territorio di riferimento le iniziative definite centralmente che si prefiggono di traguardare l'abbattimento degli RWA, monitorando il corretto rinnovo delle garanzie in scadenza e seguendo al contempo l'evoluzione delle normative al fine di supportare la Rete nella corretta applicazione delle nuove procedure e iter operativi. <p><u>DINAMICITA' DEL RUOLO</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Dimostrare uno spiccato dinamismo nel coordinamento e gestione delle attività amministrative, operative e contabili delle strutture dell'Area Retail, anche cogliendo eventuali opportunità di sviluppo commerciale indirizzandole verso le preposte figure.• Capacità di lavorare in team con i colleghi dell'Area Retail e delle strutture che la compongono in modo flessibile ed innovativo per il raggiungimento di obiettivi comuni.• Sviluppare una sinergica collaborazione con l'Area Manager Retail, il Vice Area Manager Commerciale e i Direttori di Sede, in un'ottica di crescita dell'intera Area Retail per il raggiungimento di obiettivi comuni.	

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	RESPONSABILE QUALITA' OPERATIVA
Ultima revisione	13 dicembre 2021
<u>DIPENDENZA GERARCHICA DEL RUOLO</u>	
Dipende gerarchicamente dall'Area Manager Retail.	
<u>NOTE</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.	