

## JOB DESCRIPTION

Network	<b>Region</b>
Ruolo	<b>VICE DIRETTORE OPERATIVO</b>
Ultima revisione	13 dicembre 2021

### **MISSION DEL RUOLO**

Contribuire al conseguimento degli obiettivi economici, commerciali, reddituali, di rischio e di Customer Satisfaction assegnati alla Sede e alle Filiali e Sportelli a riporto della stessa, attraverso lo svolgimento delle attività operative, amministrative e contabili, nonché la ricerca dell'eccellenza nel servizio alla Clientela ed il presidio dell'efficacia/efficienza operativa ed organizzativa, anche deliberando nell'ambito delle materie rientranti nelle proprie facoltà.

### **MACRO ATTIVITA' DEL RUOLO**

#### **FOCUS COMMERCIALE**

- Supportare tutte le figure commerciali nel conseguimento degli obiettivi assegnati, in particolare attraverso lo svolgimento di attività operative, amministrative e contabili di competenza, assicurando massima attenzione ai rischi e un adeguato ausilio commerciale nella relazione con la Clientela.
- Intercettare opportunità commerciali o criticità espresse dalla Clientela, indirizzandole in modo proattivo verso le preposte figure.
- Promuovere la conoscenza e l'utilizzo dei canali remoti e self banking, in una logica multicanale.

#### **GESTIONE DELLE RISORSE**

- Garantire un efficace livello di coinvolgimento e di propensione al raggiungimento dei risultati delle risorse coordinate verificando la corretta applicazione dei modelli organizzativi e di servizio previsti.
- Assicurare l'adeguata copertura del servizio di cassa della Sede e delle Filiali e Sportelli a riporto della stessa, coerentemente con quanto previsto dai modelli organizzativo e di servizio.
- Favorire la diffusione della normativa di servizio sensibilizzando i colleghi alla presa visione.

#### **CUSTOMER SATISFACTION**

- Assicurare il massimo livello di qualità e di efficienza del servizio offerto alla Clientela - indipendentemente dal segmento o Network di appartenenza - supportando il Direttore di Sede e le altre figure commerciali del perimetro di competenza nell'adozione di iniziative e soluzioni finalizzate a migliorare la Customer Satisfaction, nel rispetto del modello organizzativo previsto.
- Supportare il Direttore di Sede e il Direttore di Filiale nella sollecita definizione di eventuali reclami provenienti dalla Clientela.

#### **GESTIONE DEI RISCHI**

- Presidiare l'adempimento di tutte le incombenze di carattere amministrativo, operativo e contabile previste dalla normativa vigente, effettuando anche riscontri periodici sulla consistenza dei valori di Sede e delle Filiali e Sportelli a diretto riporto e nella gestione dei sospesi.
- Effettuare, nell'ambito di competenza, le attività di controllo previste dalle normative, coordinandosi, laddove

**JOB DESCRIPTION**

Network	<b>Region</b>
Ruolo	<b>VICE DIRETTORE OPERATIVO</b>
Ultima revisione	13 dicembre 2021
<p>ritenuto necessario, con le pertinenti funzioni di controllo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esegue, in accordo con il proprio responsabile ed al Direttore di Filiale, l'espletamento dei controlli di secondo livello (c.d."4eyes"), in ottemperanza alla normativa anticiclaggio ed al principio del doppio controllo, nell'ambito delle responsabilità in carico al Direttore di Sede ed al Direttore di Filiale stesso.</li><li>• Assicurare, per quanto di competenza, la corretta erogazione e gestione del credito e degli sconfinamenti, deliberando nei limiti delle autonomie attribuite o proponendo agli organi superiori le richieste eccedenti le proprie facoltà.</li><li>• Ottemperare agli adempimenti connessi alla propria attività, presidiando i rischi di competenza nel rispetto della normativa di riferimento (es. custodia dei duplicati delle chiavi di Sede, Filiali e Sportelli)</li></ul>	
<b><u>DINAMICITA' DEL RUOLO</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dimostrare uno spiccato dinamismo nel coordinamento e gestione delle attività amministrative, operative e contabili, anche cogliendo eventuali opportunità di sviluppo commerciale indirizzandole verso le preposte figure.</li><li>• Capacità di lavorare in team con i colleghi della struttura in modo flessibile ed innovativo per il raggiungimento di obiettivi comuni.</li><li>• Sviluppare una sinergica collaborazione con il Direttore di Sede ed i Direttori di Filiale, in un'ottica di crescita e raggiungimento di obiettivi comuni.</li></ul>	
<b><u>DIPENDENZA GERARCHICA DEL RUOLO</u></b>	
Dipende gerarchicamente dal Direttore di Sede	
<b><u>NOTE</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.	