

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	DIRETTORE DI SEDE
Ultima revisione	

MISSION DEL RUOLO

Assicurare il conseguimento degli obiettivi economici, commerciali, reddituali, di rischio e di Customer Satisfaction della Sede e delle Filiali e Sportelli a riporto della stessa, attraverso la gestione della Clientela di competenza, la costante crescita sostenibile della base Clienti e la massima attenzione ai rischi, supportando l'Area Manager Retail ed il Vice Area Manager Commerciale nello sviluppo delle iniziative commerciali della Clientela, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi complessivi dell'Area Retail.

Deliberare nell'ambito delle materie rientranti nelle proprie facoltà, garantendo un'elevata qualità del servizio ed efficienza operativa per tutta la Clientela del proprio perimetro, sviluppando il presidio e l'immagine della Banca sul territorio.

Curare inoltre il coordinamento, il supporto e la crescita professionale delle risorse di Sede e degli eventuali Sportelli a riporto.

MACRO ATTIVITA' DEL RUOLO

FOCUS COMMERCIALE

- Garantire per il perimetro di competenza il conseguimento degli obiettivi assegnati, anche attraverso la gestione manageriale delle Filiali, assicurando lo sviluppo della Clientela già gestita e la costante acquisizione di nuova, assicurando la massima attenzione ai rischi
- Individuare e soddisfare le singole esigenze del Cliente, pianificando l'esecuzione delle iniziative commerciali - di concerto con le competenti strutture - e garantendone l'opportuna realizzazione.
- Valutare e valorizzare il potenziale commerciale locale, raccogliendo e fornendo alle competenti strutture informazioni riguardanti l'andamento economico del territorio di riferimento e gli eventi più rilevanti onde coglierne ogni nuova opportunità.
- Presidiare il territorio di riferimento, promuovendo e consolidando l'immagine ed i valori del Gruppo, attraverso lo sviluppo di solide relazioni con le realtà locali e di costanti iniziative commerciali.
- Partecipare alla definizione degli obiettivi assegnati al perimetro di riferimento, curandone la successiva assegnazione alle risorse coordinate, implementando efficaci azioni gestionali e di sviluppo sul territorio di riferimento.
- Assicurare una consulenza completa e professionale sulle esigenze di investimento della Clientela nel rispetto delle normative di riferimento vigenti.
- Monitorare l'andamento commerciale complessivo del perimetro di competenza, pianificando gli interventi da intraprendere e disponendo eventuali correttivi da apportare.
- Garantire l'efficace gestione delle deroghe a tassi e condizioni, nei limiti delle deleghe definite.
- Assicurare all'interno della Sede e degli Sportelli a riporto l'accoglienza "proattiva" della Clientela, al fine di gestire tempestivamente le esigenze dei Clienti.
- Promuovere la conoscenza e l'utilizzo dei canali remoti e di self banking, in una logica multicanale.

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	DIRETTORE DI SEDE
Ultima revisione	
<u>GESTIONE DELLE RISORSE</u>	
<ul style="list-style-type: none">• Garantire un efficace livello di coinvolgimento e di propensione al raggiungimento dei risultati delle risorse coordinate, supportandone le attività e la crescita anche con azioni di coaching commerciale.• Assicurare, anche per il tramite del Direttore di Filiale, il coordinamento e la crescita professionale delle risorse della Sede e delle Filiali e Sportelli a della stessa, individuandone e valorizzandone capacità e competenze, favorendo il lavoro di squadra in coerenza con gli obiettivi/esigenze del perimetro di competenza e con quanto previsto dal modello organizzativo.	
<u>CUSTOMER SATISFACTION</u>	
<ul style="list-style-type: none">• Garantire, avvalendosi anche del supporto del Vice Direttore Operativo e del Vice Direttore Commerciale ove presenti, il massimo livello di qualità e di efficienza nel servizio offerto alla Clientela, indipendentemente dal segmento o Network di appartenenza, adottando e supportando iniziative e soluzioni finalizzate a migliorare la Customer Satisfaction, nel rispetto del modello organizzativo previsto.• Garantire la sollecita definizione di eventuali reclami provenienti dalla Clientela, 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">• Assicurare la indispensabile e puntuale conoscenza della Clientela di indiviso e/o panieri di Sede e Sportelli a riporto, ove non presente il Vice Direttore Commerciale, anche ai fini di una adeguata verifica - nel rispetto della vigente normativa interna nonché in conformità con la normativa antiriciclaggio, MiFID e le altre leggi speciali in vigore (e.g Ivass, MCD) - e valutazione dell'operatività dalla Clientela stessa sviluppata.• Garantire l'esecuzione delle attività in ottemperanza alla normativa antiriciclaggio ed al principio del doppio controllo, anche avvalendosi dell'attività del Vice Direttore Operativo, ove presente.• Assicurare 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.• Garantire, avvalendosi anche del supporto del Vice Direttore Operativo, ove presente, una corretta e costante attività di indirizzo e sorveglianza della adeguatezza dei comportamenti posti in essere nell'ambito del perimetro di competenza, promuovendo la "cultura di Compliance" all'interno dello stesso.• Garantire, avvalendosi anche del supporto del Vice Direttore Operativo, ove presente, l'adempimento di tutte le incombenze (amministrative, gestionali e contabili) e il massimo presidio dei rischi connessi all'attività del perimetro di competenza, nel rispetto della normativa vigente.• Effettuare tutte le attività di controllo previste dalla normativa vigente avvalendosi anche del supporto del Vice Direttore Operativo, ove presente, e delle competenti funzioni di controllo.• Curare il monitoraggio andamentale delle posizioni focalizzandosi specialmente su quelle presenti nel "portafoglio problematico", 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	

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	DIRETTORE DI SEDE
Ultima revisione	
<p>particolare urgenza.</p> <ul style="list-style-type: none">• Garantire la corretta esposizione delle comunicazioni/avvisi rivolti alla Clientela – e i relativi aggiornamenti – in conformità con la normativa interna e gli obblighi di legge, nei locali della Sede e degli Sportelli a riporto della stessa.• Ottemperare agli adempimenti previsti in materia di sicurezza, quali ad esempio la gestione dei sistemi di videosorveglianza e di allarme, l'assegnazione delle chiavi, la gestione delle attrezzature di Self Banking e degli sportelli ATM e dei valori in giacenza della Sede e Sportelli a riporto della stessa..	
<u>DINAMICITA' DEL RUOLO</u>	
<ul style="list-style-type: none">• Dimostrare uno spiccato dinamismo nella gestione personalizzata della Clientela direttamente assegnata, nel costante coinvolgimento e nel coordinamento commerciale delle risorse del perimetro di competenza, cogliendo le opportunità di sviluppo e ponendo massima attenzione alla qualità del credito, nonché assicurando tempestività di risposta, flessibilità organizzativa e attenzione al Cliente.• Sviluppare una sinergica collaborazione con i responsabili della relazione con la Clientela avente rapporti radicati presso la Sede e le Filiali e Sportelli a riporto della stessa, nonché con l'Area Manager Retail ed il Vice Area Manager Commerciale per le attività commerciali, in un'ottica di crescita dell'intera Area Retail per il raggiungimento di obiettivi comuni.	
<u>DIPENDENZA GERARCHICA DEL RUOLO</u>	
Dipende gerarchicamente dall'Area Manager Retail	
<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.	