

**JOB DESCRIPTION**

Network	<b>Region</b>
Ruolo	<b>REFERENTE QUALITA' OPERATIVA</b>
Ultima revisione	

**MISSION DEL RUOLO**

Supportare il proprio responsabile nel conseguimento degli obiettivi economici, commerciali, reddituali, di rischio e di Customer Satisfaction assegnati, attraverso la supervisione e la collaborazione sinergica con i Responsabili Qualità Operativa di Area Retail, garantendo la puntuale esecuzione delle attività operative, amministrative e contabili, il presidio dell'efficacia/efficienza operativa ed organizzativa, il contenimento dei segnali di deterioramento delle situazioni economiche/finanziarie/patrimoniali.

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

- Garantire, attraverso la supervisione ed in coordinamento con i Responsabili Qualità Operativa di Area Retail, la corretta e puntuale esecuzione da parte dei Vice Direttori Operativi delle attività operative, amministrative e contabili della Rete di riferimento.
- Garantire la tempestiva veicolazione delle strategie di Credit Quality definite centralmente verso i Responsabili Qualità Operativa nonché i relativi monitoraggi sulla corretta implementazione ed il rispetto del timing previsto, favorendo omogeneità dei comportamenti.

**CUSTOMER SATISFACTION**

- Garantire, assieme al proprio responsabile, il massimo livello di qualità e di efficienza nel servizio offerto alla Clientela di riferimento, adottando, supportando e diffondendo iniziative e soluzioni finalizzate a migliorare la Customer Satisfaction.

**GESTIONE DEI RISCHI**

- Ottemperare agli adempimenti connessi allo svolgimento della propria attività, presidiando i rischi di competenza e rafforzando nei Responsabili Qualità Operativa l'orientamento al medesimo presidio, nel rispetto della normativa di riferimento e delle policy aziendali, contribuendo nel contempo a promuovere la "cultura di Compliance" sulla Rete.
- Supportare i Responsabili Qualità Operativa nella lettura di eventuali segnali di deterioramento della situazione economico/finanziaria/patrimoniale della Clientela di riferimento, supervisionando la corretta implementazione delle strategie di mitigazione del rischio definite centralmente, nonché nello svolgimento di tutte le attività volte al miglioramento degli indicatori – sviluppati dalla Clientela di riferimento – atti alla 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.
- Fungere da presidio per il territorio di riferimento per le attività di contenimento/riduzione della Perdita Attesa sui Clienti affidati coordinandosi con i Responsabili Qualità Operativa, assicurando l'efficacia del supporto operativo e degli interventi sulle tematiche di "qualità del credito" da questi ultimi assicurati, nel rispetto dei metodi e tempi stabiliti dalla normativa vigente e in coerenza con le iniziative attivate a livello centrale.
- Collaborare con le funzioni centrali di riferimento su tematiche connesse ad operazioni di finanziamento che prevedono la concessione di una garanzia pubblica coordinando, in tal senso, l'attività dei Responsabili Qualità Operativa nonché presidiando le iniziative definite centralmente che si prefiggono di tragguardare l'abbattimento degli RWA.

**JOB DESCRIPTION**

Network	<b>Region</b>
Ruolo	<b>REFERENTE QUALITA' OPERATIVA</b>
Ultima revisione	
<b><u>DINAMICITA' DEL RUOLO</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dimostrare uno spiccato dinamismo nell'interpretazione del ruolo, relazionandosi in maniera efficace con le Aree Retail e le altre figure specialistiche di Region, massimizzando le sinergie con gli altri Network e assicurando tempestività di risposta, flessibilità organizzativa e attenzione al Cliente.</li></ul>	
<b><u>DIPENDENZA GERARCHICA DEL RUOLO</u></b>	
Dipende gerarchicamente dal Responsabile Retail Business.	
<b><u>NOTA</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.	