

23.12.2014

ORDINE DI SERVIZIO

n. 30/14

BANCOPOSTA

Con riferimento all'Ordine di Servizio n. 26 del 19.11.2014, si provvede a definire l'articolazione della funzione **BANCOPOSTA** e ad attribuire e/o confermare le seguenti responsabilità:

BANCOPOSTA

Responsabile: Marco Siracusano

RETAIL

Responsabile: Laura Furlan (con decorrenza 07.01.2015)

Principali aree di responsabilità:

- curare, in raccordo con la funzione Marketing Strategico, l'elaborazione di analisi del contesto competitivo e di posizionamento verso la concorrenza, nonché analisi comportamentali sulla clientela a supporto dello sviluppo del mercato di riferimento e dell'evoluzione del portafoglio prodotti;
- garantire le attività di marketing operativo per i segmenti di clientela di competenza, attraverso la definizione dei piani di marketing e l'elaborazione, in raccordo con le funzioni coinvolte, delle analisi di fattibilità economica dei nuovi prodotti/servizi e del relativo pricing;
- assicurare, in raccordo con le funzioni coinvolte, la definizione di politiche, budget, piani commerciali e campagne;
- garantire la definizione e lo sviluppo dei modelli di servizio relativi alla clientela retail, assicurando l'interfaccia verso le funzioni interessate;
- assicurare per tutti i prodotti e servizi di investimento, in raccordo con le competenti funzioni/Società del Gruppo e con la validazione della funzione Compliance, le analisi di coerenza con le caratteristiche della clientela, in linea con la disciplina di settore;
- definire, in raccordo con le funzioni coinvolte, i contenuti della formazione di prodotto da erogare ai canali di vendita di riferimento;
- curare la progettazione e realizzazione delle iniziative di sviluppo dei servizi finanziari sui canali digitali, nonché la definizione di iniziative di marketing mirate, in coerenza

23.12.2014	ORDINE DI SERVIZIO	n. 30/14
------------	---------------------------	----------

con le linee guida definite dalla funzione Marketing Strategico in materia di multicanalità;

- curare, in collaborazione con le funzioni interne e con la funzione Comunicazione e Relazioni Esterne Centrali e Territoriali, la pianificazione e realizzazione delle attività di comunicazione di prodotto e delle iniziative promo-pubblicitarie, garantendo, inoltre, in raccordo con la funzione Marketing Strategico, lo sviluppo di specifici programmi di loyalty.

IMPRESE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Responsabile: Guido Emiliano Doveri

Principali aree di responsabilità:

- curare, in raccordo con la funzione Marketing Strategico, l'elaborazione di analisi del contesto competitivo e di posizionamento verso la concorrenza, nonché analisi comportamentali sulla clientela a supporto dello sviluppo del mercato di riferimento e dell'evoluzione del portafoglio prodotti;
- garantire le attività di marketing operativo per i segmenti di clientela di competenza, attraverso la definizione dei piani di marketing e l'elaborazione, in raccordo con le funzioni coinvolte, delle analisi di fattibilità economica dei nuovi prodotti/servizi e del relativo pricing;
- contribuire, di concerto con le competenti funzioni, alla definizione dei modelli di servizio relativi ai segmenti di clientela di riferimento;
- assicurare, in raccordo con le funzioni coinvolte, la definizione di politiche, budget, piani commerciali e campagne;
- garantire supporto specialistico alle reti commerciali in fase di pre e post vendita, in raccordo con la funzione Customer Experience e Gestione Reclami, assicurando, per la clientela di riferimento, l'individuazione e la razionalizzazione dei fabbisogni per la proposizione commerciale e la presentazione dell'offerta sul mercato, anche attraverso l'elaborazione di materiale commerciale, la formazione sui prodotti e l'aggiornamento continuo sull'offerta;
- assicurare la valutazione e validazione di offerte non standard finalizzate alla realizzazione di convenzioni e per la partecipazione a gare, curando l'interfaccia con le funzioni interne ed esterne coinvolte nella definizione dei contenuti del servizio e del pricing.

23.12.2014	ORDINE DI SERVIZIO	n. 30/14
------------	---------------------------	----------

SISTEMI DI INCASSO E PAGAMENTO**Responsabile: Walter Pinci****Principali aree di responsabilità:**

- assicurare lo sviluppo e la gestione dei prodotti/servizi di conto corrente, incasso e pagamento, monetica e trasferimento fondi, attraverso l'elaborazione, di concerto con le funzioni interessate, delle analisi di fattibilità economica, la definizione delle caratteristiche e del pricing, sulla base delle indicazioni fornite dalle funzioni di segmento e monitorando, inoltre, le attività realizzative;
- garantire la selezione e gestione dei partner per la realizzazione dei prodotti in portafoglio assicurando il coordinamento delle attività realizzative;
- assicurare, per i prodotti/servizi di competenza ed in raccordo con le altre funzioni coinvolte, la definizione dei contenuti e l'erogazione della formazione specialistica per i canali commerciali;
- supportare le funzioni Retail e Imprese e Pubblica Amministrazione nella definizione del budget commerciale.

RISPARMIO E INVESTIMENTI**Responsabile: Maurizio Di Luzio****Principali aree di responsabilità:**

- garantire la gestione dei rapporti operativi con Cassa Depositi e Prestiti, assicurando, di concerto con quest'ultima e con le funzioni aziendali interessate, lo sviluppo e la gestione dei prodotti e dei servizi di risparmio postale;
- assicurare lo sviluppo e la gestione dei prodotti e dei servizi di investimento attraverso la definizione, di concerto con le funzioni aziendali interessate e previa analisi di fattibilità economica, delle relative caratteristiche e del pricing, sulla base delle indicazioni fornite dalle funzioni di segmento e monitorando, inoltre, le attività realizzative;
- garantire la selezione e gestione dei partner per la realizzazione dei prodotti e dei servizi di competenza, assicurando il coordinamento delle attività realizzative;

23.12.2014	ORDINE DI SERVIZIO	n. 30/14
------------	---------------------------	----------

- assicurare, per i prodotti/servizi di competenza ed in raccordo con le altre funzioni coinvolte, la definizione dei contenuti e l'erogazione della formazione specialistica per i canali commerciali;
- supportare le funzioni Retail e Imprese e Pubblica Amministrazione nella definizione del budget commerciale.

FINANZIAMENTI

Responsabile: Massimo Porega

Principali aree di responsabilità:

- assicurare lo sviluppo e la gestione dei prodotti/servizi di finanziamento attraverso l'elaborazione, di concerto con le funzioni interessate, delle analisi di fattibilità economica, la definizione delle caratteristiche e del pricing, sulla base delle indicazioni fornite dalle funzioni di segmento e monitorando, inoltre, le attività realizzative;
- garantire la selezione e gestione dei partner per la realizzazione dei prodotti in portafoglio assicurando il coordinamento delle attività realizzative;
- assicurare, per i prodotti/servizi di competenza ed in raccordo con le altre funzioni coinvolte, la definizione dei contenuti e l'erogazione della formazione specialistica per i canali commerciali;
- supportare le funzioni Retail e Imprese e Pubblica Amministrazione nella definizione del budget commerciale.

GESTIONE E SVILUPPO PROCESSI E PROCEDURE

Responsabile: Domenico Negro

Principali aree di responsabilità:

- assicurare l'innovazione, l'ingegnerizzazione e l'aggiornamento dei processi relativi all'erogazione dei servizi BancoPosta, nel rispetto delle priorità di mercato e dei principi di conformità regolatoria, valutando le connesse ricadute sull'operatività, costi, investimenti e risorse;

23.12.2014	ORDINE DI SERVIZIO	n. 30/14
------------	---------------------------	----------

- presidiare il corpo procedurale di BancoPosta assicurando, in raccordo con le competenti funzioni interne, la redazione e l'aggiornamento delle normative e dei regolamenti interni in coerenza con i riferimenti normativi e regolatori e il sistema normativo definito da Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, nonché la definizione, e diffusione, in raccordo con le funzioni commerciali, delle procedure operative relative ai prodotti/servizi BancoPosta;
- svolgere le attività di Program Management presidiando il programma di iniziative per l'evoluzione dell'offerta di business con focus sul sistema dei processi e della normativa interna, anche attraverso la definizione di iniziative e progetti ad hoc, che consentano una corretta pianificazione delle risorse e degli investimenti, il monitoraggio delle attività e la verifica dei risultati conseguiti, nell'ottica di garantirne la coerenza con le priorità di BancoPosta;
- assicurare, attraverso il coordinamento degli apporti delle funzioni interne ed esterne interessate, la definizione dei disciplinari esecutivi tra BancoPosta e le altre funzioni aziendali, garantendo, inoltre, il monitoraggio dei livelli di servizio e l'elaborazione del relativo reporting;
- garantire la raccolta e la corretta valutazione e prioritizzazione dei fabbisogni di sviluppo tecnologico della funzione BancoPosta, curando l'interfaccia con la funzione Sistemi Informativi per la verifica dello stato di avanzamento delle iniziative al fine di garantire la coerenza con le priorità regolatorie e di business;
- garantire le attività di definizione, implementazione ed aggiornamento del piano di continuità operativa dei servizi finanziari, a supporto degli organismi di coordinamento e nel rispetto del quadro normativo di riferimento, assicurando un ruolo di interfaccia, di coordinamento e supervisione dell'apporto professionale delle diverse funzioni aziendali interessate.

CUSTOMER EXPERIENCE E GESTIONE RECLAMI

Responsabile: Carolina Gianardi

Principali aree di responsabilità:

- curare, in raccordo con la funzione Marketing Strategico, l'elaborazione di analisi sulla customer satisfaction, la predisposizione di ricerche di mercato e l'implementazione di nuovi modelli di raccolta dei feedback dai clienti, al fine di orientare i modelli di servizio alla clientela per i prodotti/servizi in portafoglio coerentemente con gli indirizzi aziendali e le best practice di settore;

23.12.2014	ORDINE DI SERVIZIO	n. 30/14
------------	---------------------------	----------

- contribuire, in raccordo con le competenti strutture, alla definizione del disegno del modello di assistenza clienti BancoPosta, monitorandone l'efficienza e l'efficacia complessiva al fine di garantire una adeguata customer experience;
- assicurare il coordinamento end to end del processo di post vendita per la clientela BancoPosta, sia con riferimento alle attività di assistenza specialistica svolte in ambito Operazioni, sia attraverso l'interfaccia con Mercato Privati, per le attività ivi gestite, e con le altre funzioni interessate;
- identificare e mappare le aree di miglioramento del processo di assistenza e di customer experience ed individuare, in collaborazione con le funzioni interessate, le opportune azioni di intervento e risoluzione;
- assicurare la corretta registrazione, trattazione e risoluzione di tutti i reclami inerenti i prodotti/servizi BancoPosta, garantendo la tempestività di risposta alla clientela e monitorando la coerenza e l'efficacia complessiva di trattazione del reclamo, assicurando, inoltre, l'interfaccia con gli organismi di mediazione, soluzione stragiudiziale delle controversie e arbitrato costituiti presso le Autorità di Vigilanza.

Nell'ambito della funzione opera, inoltre, in ottemperanza al D.lgs n.253/2000 e al D.M. n.456/2001, l'Ufficio Reclami Bonifici Transfrontalieri.

OPERAZIONI

Responsabile: Alessandro Albano

Principali aree di responsabilità:

- garantire il presidio delle attività di gestione operativa e contabile dei prodotti/servizi della funzione BancoPosta, presidiando i sistemi operativi di back office in conformità con le procedure e i controlli definiti, anche attraverso il coordinamento dei centri operativi territoriali, nel rispetto degli standard di qualità e di performance definiti;
- assicurare supporto alle competenti funzioni in ambito Gestione e Sviluppo Processi e Procedure nell'individuazione di soluzioni di processo ottimali e nella revisione delle istruzioni operative in ottica di miglioramento continuo;
- presidiare la corretta alimentazione della contabilità operativa di BancoPosta nonché il relativo flusso informativo verso la funzione Amministrazione, Pianificazione e Controllo, curando la verifica dei flussi contabili per i prodotti di competenza ed assicurando la gestione e la lavorazione delle discordanze;
- contribuire al processo di assistenza clienti, per le attività di assistenza specialistica di propria competenza, in raccordo con la funzione Customer Experience e Gestione

23.12.2014	ORDINE DI SERVIZIO	n. 30/14
------------	---------------------------	----------

Reclami ed in coerenza con le policy, le procedure aziendali ed il quadro normativo di riferimento;

- garantire le attività relative alla prevenzione e al monitoraggio frodi, gli adempimenti relativi alle richieste di accertamenti dell'Autorità Giudiziaria e ai rapporti sottoposti a procedura fallimentare, nonché la gestione degli atti di pignoramento presso terzi, nel rispetto della normativa;
- assicurare la valutazione delle operazioni sospette in materia antiriciclaggio e antiterrorismo provenienti dalle strutture di rete e centrali, ai fini dell'eventuale segnalazione e trasmissione all'Unità di Informazione Finanziaria (U.I.F), curando la predisposizione della reportistica periodica in merito alle evidenze dell'attività di analisi e di segnalazione svolta.

AMMINISTRAZIONE, PIANIFICAZIONE E CONTROLLO

Responsabile: Lorenzo Careddu

Principali aree di responsabilità:

- assicurare, sulla base delle linee guida definite dalla funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, la corretta rilevazione dei fatti amministrativo-contabili di competenza, nonché fornire supporto nella predisposizione del Rendiconto Separato BancoPosta;
- assicurare la corretta e completa predisposizione del Rendiconto contabile giornaliero al MEF ai sensi della vigente Convenzione;
- assicurare, di concerto con le altre funzioni coinvolte, i processi di pianificazione, programmazione e budgeting, attraverso l'analisi delle dimensioni economico patrimoniali relative al Patrimonio BancoPosta, in linea con gli indirizzi e i criteri metodologici emanati dalle competenti funzioni aziendali;
- assicurare, in raccordo con le competenti funzioni, la predisposizione delle analisi di marginalità dei prodotti relativi al Patrimonio BancoPosta;
- curare, in raccordo con le competenti funzioni, i flussi informativi verso l'organo di Vigilanza garantendone la correttezza e la regolarità;
- presidiare il processo di definizione del fabbisogno di liquidità giornaliera funzionale alle attività relative al Patrimonio BancoPosta, curando il relativo approvvigionamento nonché i processi di regolazione interbancaria;
- curare, in raccordo con le competenti funzioni, la programmazione della raccolta dei conti correnti postali funzionale all'impiego della stessa;
- individuare, in raccordo con le altre funzioni coinvolte, le esigenze evolutive di reportistica in tema di monitoraggio commerciale e gestionale; monitorare la corretta

23.12.2014	ORDINE DI SERVIZIO	n. 30/14
------------	---------------------------	----------

alimentazione delle basi dati aziendali in coerenza con il sistema di regole definito, assicurando inoltre, di concerto con le competenti funzioni, le attività di analisi e integrazione dei dati e di predisposizione della relativa reportistica;

- contribuire alla definizione e manutenzione dei disciplinari esecutivi tra la funzione BancoPosta e le altre funzioni aziendali, attraverso la valorizzazione e consuntivazione degli stessi.

HR BUSINESS PARTNER BANCOPOSTA

Responsabile: Pier Luigi Simbula

Principali aree di responsabilità:

- garantire, in coerenza con le politiche definite dalla funzione Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, la gestione e lo sviluppo del personale non dirigente della funzione BancoPosta e delle Società del Gruppo ad essa afferenti (nel rispetto delle prerogative gestionali delle stesse derivanti dai contesti normativi di riferimento), anche attraverso la diffusione alle strutture Risorse Umane Regionale di indirizzi utili al perseguimento degli obiettivi della funzione;
- identificare, di concerto con le funzioni interne, i fabbisogni quali-quantitativi di risorse, contribuendo, in raccordo con la funzione Pianificazione Organici e Costo del Lavoro in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, alla definizione del budget degli organici per il perimetro di competenza, assicurandone, inoltre, l'articolazione di dettaglio, il monitoraggio, l'analisi degli scostamenti e proponendo azioni correttive;
- garantire il monitoraggio dei principali indicatori gestionali per il perimetro di competenza indirizzando, in raccordo con la funzione Pianificazione Organici e Costo del Lavoro in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, le opportune azioni correttive;
- assicurare, per il perimetro di competenza, la corretta declinazione dei piani retributivi e delle politiche meritocratiche, in raccordo con la funzione Sviluppo, Compensation e Change Management in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi;
- contribuire, in raccordo con le funzioni interne e la funzione Sviluppo, Compensation e Change Management in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, alla definizione degli indicatori del Premio di Risultato e di eventuali sistemi di incentivazione dedicati a popolazioni specifiche, nonché assicurare la declinazione degli obiettivi annuali relativi al sistema MBO;
- curare, in raccordo con la funzione Sviluppo, Compensation e Change Management in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, la crescita professionale delle

23.12.2014	ORDINE DI SERVIZIO	n. 30/14
------------	---------------------------	----------

risorse BancoPosta, attraverso la valutazione delle performance e la valorizzazione delle potenzialità individuali;

- assicurare l'analisi e la rilevazione dei fabbisogni formativi per il personale di competenza, interfacciando la Corporate University della funzione Risorse Umane, Organizzazione e Servizi per la definizione ed erogazione dei connessi progetti formativi curando altresì, in stretto raccordo con le funzioni competenti, le iniziative di comunicazione interna;
- assicurare, in collaborazione con le funzioni interne e in raccordo con la funzione Organizzazione e Processi in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, la definizione dei modelli di funzionamento micro-organizzativi, degli assetti professionali e delle analisi di dimensionamento delle funzioni di BancoPosta;
- supportare la funzione Relazioni Industriali in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi nella gestione delle trattative con le Organizzazioni Sindacali di livello nazionale per le tematiche di specifico interesse della funzione BancoPosta.

Con pari decorrenza, nelle more delle risultanze del più complessivo progetto di adeguamento alle nuove Disposizioni di Vigilanza per il BancoPosta, si provvede a confermare, in materia di sistema dei controlli, i seguenti assetti organizzativi e le connesse responsabilità:

COMPLIANCE

Responsabile: Massimiliano Passaro

Principali aree di responsabilità:

- assicurare l'individuazione e la valutazione dei rischi di non conformità con riferimento alle attività di BancoPosta nell'ambito del perimetro normativo di competenza;
- garantire il presidio della normativa e dei pronunciamenti di interesse per il perimetro di competenza, indirizzandone il corretto e tempestivo recepimento;
- fornire nel continuo e in raccordo con la funzione Affari Legali consulenza alle funzioni operative e di business, con particolare riferimento alla valutazione ex ante di nuovi prodotti/servizi;
- predisporre ed aggiornare, in raccordo con la funzione Affari Legali, la documentazione contrattuale e la modulistica, nonché validare i documenti di trasparenza e le comunicazioni alla clientela;

23.12.2014	ORDINE DI SERVIZIO	n. 30/14
------------	---------------------------	----------

- analizzare il livello di allineamento delle procedure interne ai requisiti normativi nonché effettuare controlli di secondo livello, attraverso monitoraggi e verifiche sui processi di competenza, in linea con il Piano di Compliance annuale e attraverso l'accordo di servizio con la funzione Revisione Interna, proponendo, inoltre, le opportune modifiche organizzative e gli interventi di adeguamento procedurale;
- svolgere le attività di consulenza e controllo di secondo livello in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo in coerenza con le disposizioni normative di riferimento;
- collaborare con le competenti funzioni aziendali alla definizione e sviluppo dei piani di formazione del personale per le tematiche attinenti la conformità;
- garantire la necessaria informativa periodica agli Organi Aziendali e alle Autorità di Vigilanza in merito ai risultati dell'attività svolta, gestendo, nel continuo, i rapporti con le Autorità di settore, nonché alimentare i flussi informativi verso le altre funzioni di controllo.

RISK MANAGEMENT

Responsabile: Gabriele Stinco

Principali aree di responsabilità:

- garantire, con riferimento al Patrimonio BancoPosta e in raccordo con la funzione Governo dei Rischi di Gruppo in ambito Amministrazione, Finanza e Controllo, una visione integrata, a consuntivo e in chiave prospettica, del contesto di rischio e dell'adeguatezza patrimoniale e organizzativa del patrimonio destinato (Processo ICAAP);
- sviluppare, nel rispetto delle Disposizioni di Vigilanza e in raccordo con la funzione Governo dei Rischi di Gruppo in ambito Amministrazione, Finanza e Controllo, sistemi e metodologie di gestione e misurazione dei rischi rilevanti per il Patrimonio BancoPosta, assicurando l'identificazione e classificazione degli eventi di rischio e curandone l'aggiornamento a fronte di variazioni del contesto operativo e del mercato di riferimento;
- garantire le attività di convalida dei sistemi interni di misurazione dei rischi, nel rispetto dei requisiti di indipendenza previsti;
- monitorare nel continuo e quantificare il profilo di rischio effettivo di BancoPosta nel rispetto della propensione al rischio definita nel Risk Appetite Framework, collaborando con le competenti funzioni per l'identificazione di azioni volte alla gestione e mitigazione dei rischi;
- fornire consulenza e supporto alle unità operative e di business per la valutazione ex ante del profilo di rischio in relazione ai processi di innovazione dell'offerta e/o a

23.12.2014	ORDINE DI SERVIZIO	n. 30/14
------------	---------------------------	----------

iniziative progettuali, nonché a supporto delle attività di pianificazione e budget, garantendo, altresì, parere preventivo di coerenza con la propensione al rischio per le operazioni di maggiore rilievo;

- assicurare, in raccordo con la funzione Governo dei Rischi di Gruppo in ambito Amministrazione, Finanza e Controllo, le attività di misurazione dei rischi con riferimento ai rischi finanziari di Poste Italiane SpA;
- verificare le modalità di determinazione del valore degli strumenti finanziari, secondo quanto previsto dalla Fair Value Policy di Gruppo, in raccordo con le competenti funzioni aziendali;
- assicurare, nell'ambito dei controlli di secondo livello, la verifica del rispetto dei limiti operativi previsti nelle linee guida di gestione delle attività finanziarie di Poste Italiane e nelle risk policies definite;
- garantire la necessaria informativa periodica in merito ai risultati dell'attività svolta agli Organi Aziendali ed alle Autorità di Vigilanza, nonché alimentare i flussi informativi verso le altre funzioni di controllo.

REVISIONE INTERNA

Responsabile: Stefano De Cadilhac

Principali aree di responsabilità:

- assicurare la valutazione della complessiva completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del sistema dei controlli interni del Patrimonio BancoPosta, in coerenza con il quadro regolatorio di riferimento;
- garantire la pianificazione annuale delle attività di audit di competenza secondo un approccio basato sul rischio, assicurando, in coerenza con i principi adottati a livello di Gruppo ed i requisiti prescritti dalle competenti Autorità di Vigilanza, lo sviluppo di standard, metodi e procedure di auditing specifici per BancoPosta nonché la definizione del programma interno di miglioramento della qualità della funzione;
- assicurare le attività di audit e le verifiche a distanza sui processi e servizi Bancoposta, sulla base della pianificazione definita e/o di segnalazioni su specifiche aree di rischio e supportare il management nell'identificazione di azioni di miglioramento, verificandone, anche attraverso azioni di follow up e con il supporto del sistema informatico dedicato, lo stato di avanzamento;
- garantire l'individuazione, nell'ambito della pianificazione delle attività di audit, degli interventi demandati alla funzione Controllo Interno di Poste Italiane, monitorando, inoltre i livelli di servizio previsti nel relativo Disciplinare Esecutivo;

23.12.2014	ORDINE DI SERVIZIO	n. 30/14
------------	---------------------------	----------

- garantire la necessaria informativa periodica agli Organi Aziendali e alle Autorità di Vigilanza in merito ai risultati dell'attività svolta, nonché alimentare i flussi informativi verso le altre funzioni di controllo.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO E
DIRETTORE GENERALE
Francesco Caio
(*originale firmato*)