

23.12.2014	<b>ORDINE DI SERVIZIO</b>	n. 31/14
------------	---------------------------	----------

**MERCATO PRIVATI**

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

**MERCATO PRIVATI**

**Responsabile: Pasquale Marchese**

**COMMERCIALE PRIVATI**

**Responsabile: Giuseppe Barreca**

**Principali aree di responsabilità:**

- assicurare il raggiungimento degli obiettivi commerciali assegnati, nel rispetto dei requisiti normativi previsti e delle indicazioni fornite dalle competenti Autorità di Regolamentazione e Vigilanza, attraverso il coordinamento del processo commerciale relativo al segmento di riferimento e l'implementazione delle azioni definite a livello di Gruppo;
- garantire, in raccordo con le funzioni coinvolte, la definizione di politiche e piani commerciali e la diffusione di linee guida e indirizzi di periodo, in coerenza con i modelli di servizio e gli obiettivi aziendali assegnati, curandone la declinazione territoriale e contribuendo all'elaborazione delle procedure commerciali di riferimento;
- garantire il monitoraggio costante degli obiettivi commerciali individuando, di concerto con le competenti funzioni, le eventuali azioni correttive e la realizzazione di campagne mirate, contribuendo inoltre alla definizione e consuntivazione dei sistemi di incentivazione commerciale;

23.12.2014

**ORDINE DI SERVIZIO**

n. 31/14

- contribuire, in raccordo con le competenti funzioni, alla pianificazione degli interventi formativi sui canali commerciali e all'addestramento professionale delle strutture territoriali relativamente alle metodologie di vendita e di proposizione commerciale.

**COMMERCIALE IMPRESE****Responsabile: Letizia Carbonari****Principali aree di responsabilità:**

- assicurare il raggiungimento degli obiettivi commerciali assegnati, nel rispetto dei requisiti normativi previsti e delle indicazioni fornite dalle competenti Autorità di Regolamentazione e Vigilanza, attraverso il coordinamento del processo commerciale relativo al segmento di riferimento e l'implementazione delle azioni definite a livello di Gruppo;
- garantire, in raccordo con le funzioni coinvolte, la definizione di politiche e piani commerciali e la diffusione di linee guida e indirizzi di periodo, in coerenza con i modelli di servizio e gli obiettivi aziendali assegnati, curandone la declinazione territoriale e contribuendo all'elaborazione delle procedure commerciali di riferimento;
- garantire il monitoraggio costante degli obiettivi commerciali individuando, di concerto con le competenti funzioni, le eventuali azioni correttive e la realizzazione di campagne mirate, contribuendo inoltre alla definizione e consuntivazione dei sistemi di incentivazione commerciale;
- contribuire, in raccordo con le competenti funzioni, alla pianificazione degli interventi formativi sui canali commerciali e all'addestramento professionale delle strutture territoriali relativamente alle metodologie di vendita e di proposizione commerciale;
- definire, in raccordo con le competenti funzioni, i criteri per la composizione e l'assegnazione dei portafogli clienti alla forza vendita territoriale, garantendone altresì il connesso processo di gestione;
- assicurare, in raccordo con la funzione Mercato Business e Pubblica Amministrazione, il presidio dei processi per la partecipazione a gare di competenza della funzione Mercato Privati e supportare le strutture territoriali per le fasi di preventivazione e di implementazione di soluzioni commerciali non standard.

23.12.2014	<b>ORDINE DI SERVIZIO</b>	n. 31/14
------------	---------------------------	----------

**SUPPORTO ALLA VENDITA****Responsabile: Dario Sciacca****Principali aree di responsabilità:**

- fornire, di concerto con le funzioni commerciali, i *feed back* provenienti dal mercato alle funzioni di prodotto/Società del Gruppo ai fini del processo di evoluzione ed ottimizzazione dell'offerta, assicurando inoltre l'interfaccia verso la funzione Marketing Strategico per la corretta declinazione dell'offerta sui canali di competenza;
- presidiare le attività di competenza di Mercato Privati connesse al lancio di nuovi prodotti/servizi supportando le competenti funzioni nella corretta implementazione;
- supportare le funzioni commerciali nell'implementazione di campagne ed iniziative di comunicazione sui canali di competenza, in raccordo con le competenti funzioni/Società del Gruppo;
- promuovere l'individuazione e la realizzazione di azioni di miglioramento della *customer experience* nei processi di contatto con i canali fisici, in stretto raccordo con Marketing Strategico e le funzioni aziendali/Società del Gruppo coinvolte;
- assicurare il coordinamento e il monitoraggio dei progetti interfunzionali di Mercato Privati sui canali di vendita, costituendo inoltre un entry point per i progetti il cui coordinamento è affidato a Mercato Privati, rappresentando il punto di sintesi tra le funzioni coinvolte ed assicurando la relativa reportistica direzionale;
- contribuire, in raccordo con le competenti funzioni, all'addestramento professionale delle strutture territoriali relativamente alle competenze tecniche sui prodotti/servizi;
- supportare la funzione Amministrazione, Pianificazione e Controllo di Mercato Privati nella definizione del budget commerciale.

**FILATELIA****Responsabile: Pietro La Bruna****Principali aree di responsabilità:**

- garantire il raggiungimento degli obiettivi commerciali per i prodotti di competenza attraverso la definizione, in raccordo con le competenti funzioni, dei relativi piani e il coordinamento dei canali di vendita diretti;

23.12.2014

**ORDINE DI SERVIZIO**

n. 31/14

- assicurare l'ideazione e la pianificazione, di concerto con le funzioni coinvolte, di eventi e campagne promozionali nonché la stipula di accordi per l'attivazione di Servizi Temporanei;
- assicurare la pianificazione e l'attuazione delle attività derivanti dal programma annuale di emissione delle Carte Valori Filateliche, curando per le stesse e per i prodotti filatelici derivati, la formulazione dei piani di distribuzione, in raccordo con le competenti funzioni di Mercato Privati, gestendo, inoltre, i rapporti con i soggetti esterni interessati.

**GESTIONE OPERATIVA****Responsabile: Daniele Giovanni Nardone****Principali aree di responsabilità:**

- assicurare, in raccordo con le competenti funzioni, le attività di innovazione, ingegnerizzazione e aggiornamento dei processi operativi di riferimento, nel rispetto dei principi di conformità normativa e delle indicazioni fornite dalle competenti Autorità di Regolamentazione e Vigilanza, in ottica di miglioramento continuo e al fine di garantire efficacia ed efficienza del servizio erogato;
- coordinare le attività finalizzate ad incrementare l'efficienza operativa degli Uffici Postali attraverso la diffusione ai territori di linee guida e di indirizzo per il corretto funzionamento degli stessi, fornendo supporto nell'elaborazione delle procedure operative ed assicurandone la corretta diffusione e implementazione presso le strutture territoriali;
- assicurare la corretta applicazione delle normative a carattere trasversale, con particolare riferimento a quelle relative alla tutela della salute, la sicurezza sui luoghi di lavoro e privacy dei clienti, verificando l'attuazione dei relativi adempimenti e contribuendo, in raccordo con le funzioni competenti, all'elaborazione e aggiornamento delle relative procedure e istruzioni operative;
- assicurare, in raccordo con le funzioni Immobiliare in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi e Acquisti, la definizione e l'attuazione del piano di interventi per lo sviluppo della rete, presidiando le connesse attività e monitorando i costi di funzionamento del canale;
- curare, in raccordo con le competenti funzioni, la definizione di modelli dinamici per la rilevazione dei carichi di lavoro e dei livelli di produttività degli Uffici Postali, contribuendo alla definizione dei piani di razionalizzazione e di fabbisogno degli organici, in logica di ottimizzazione e coerente bilanciamento delle risorse sui processi;
- garantire, in raccordo con le funzioni aziendali coinvolte, la programmazione dei fabbisogni nonché la gestione e l'ottimizzazione del processo di distribuzione dei

23.12.2014

**ORDINE DI SERVIZIO**

n. 31/14

prodotti e dei materiali commerciali e di supporto alla vendita, anche attraverso la gestione dei Depositi Territoriali e del Deposito Centrale Carte Valori;

- garantire la raccolta e corretta valutazione e prioritizzazione dei fabbisogni di sviluppo tecnologico di Mercato Privati, definendo, in raccordo con la funzione Sistemi Informativi, i connessi progetti di investimento, nonché collaborare nella definizione delle specifiche funzionali curando, inoltre, la verifica dello stato di avanzamento delle iniziative pianificate e le fasi di collaudo funzionale.

**SERVIZI AL CLIENTE****Responsabile: Carlo Rosini****Principali aree di responsabilità:**

- assicurare, attraverso il coordinamento delle strutture territoriali, le attività di assistenza di primo livello e di post vendita verso la clientela retail e, in logica di service, verso quella business sulla base dei criteri di segmentazione definiti, fornendo, inoltre, supporto alla rete degli Uffici Postali;
- garantire la corretta operatività delle strutture gestite mediante l'ottimizzazione della capacità produttiva e l'efficacia dei processi governati, nonché il rispetto dei livelli di servizio previsti, assicurando il mantenimento della Certificazione di Qualità;
- curare il monitoraggio degli indicatori di performance e della qualità per i processi di assistenza e post vendita nonché la relativa customer satisfaction, costituendo interfaccia e punto di sintesi per l'individuazione di azioni correttive e di ottimizzazione della capacità produttiva, nonché per la gestione e l'aggiornamento del sistema di monitoraggio delle performance;
- sviluppare ed implementare, in raccordo con le competenti funzioni, il modello di assistenza e post vendita per la clientela di riferimento, attraverso la definizione di procedure, strumenti operativi e standard di servizio, assicurando, in raccordo con le competenti funzioni/Società del Gruppo, la formazione e l'aggiornamento continuo delle competenze tecniche degli operatori;
- assicurare, di concerto con le competenti funzioni, l'individuazione e la gestione di outsourcer e/o partner per la fornitura del servizio, garantendo supporto nella definizione dei processi operativi e nell'erogazione della formazione tecnica necessaria, assicurando, infine, il monitoraggio dei Service Level Agreement definiti;
- assicurare la corretta gestione dei reclami di competenza di Mercato Privati, verificando inoltre l'implementazione delle azioni definite;
- presidiare il corretto funzionamento dei processi operativi di back office svolti presso i Team Servizi Centralizzati, con particolare riferimento a quelli relativi

23.12.2014

**ORDINE DI SERVIZIO**

n. 31/14

all'antiriciclaggio, curando, inoltre, l'elaborazione della specifica reportistica verso le funzioni interessate.

## **HR BUSINESS PARTNER MERCATO PRIVATI**

**Responsabile: Roberto Mazzi**

### **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 di Mercato Privati, 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 dei sistemi di incentivazione, degli indicatori ed obiettivi del Premio di Risultato, 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 risorse di Mercato Privati, 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 Organizzazione e Processi in ambito Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, la definizione dei

23.12.2014

**ORDINE DI SERVIZIO**

n. 31/14

modelli di funzionamento micro-organizzativi, degli assetti professionali e delle analisi di dimensionamento delle funzioni di Mercato Privati;

- 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 di Mercato Privati.

**AMMINISTRAZIONE, PIANIFICAZIONE E CONTROLLO****Responsabile: Giovanni Massimo Ruberti****Principali aree di responsabilità:**

- assicurare, sulla base delle linee guida definite dalla funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, la corretta rilevazione dei fatti amministrativi di competenza, anche attraverso il coordinamento funzionale delle strutture territoriali di riferimento, curando altresì gli adempimenti connessi alle chiusure periodiche;
- assicurare, di concerto con le funzioni coinvolte e in linea con gli indirizzi e i criteri metodologici emanati dalle competenti funzioni in ambito Amministrazione, Finanza e Controllo, il processo di pianificazione pluriennale, programmazione e budgeting della funzione Mercato Privati e la connessa articolazione territoriale, effettuando le relative valutazioni economico-finanziarie e contribuendo alla definizione e consuntivazione dei sistemi di incentivazione commerciale;
- garantire il processo di consuntivazione dei dati gestionali e la corretta alimentazione delle basi dati per le informazioni di competenza della funzione Mercato Privati, in coerenza con il sistema di regole definito, supportando le strutture interne per il corretto utilizzo dei sistemi;
- effettuare analisi di produttività e redditività dei canali commerciali di riferimento e degli investimenti, nonché delle potenzialità dei bacini commerciali territoriali funzionali alla definizione, di concerto con la funzione Gestione Operativa e sulla base degli indirizzi forniti dal Marketing Strategico, del piano di sviluppo degli Uffici Postali;
- assicurare l'elaborazione della reportistica direzionale, il controllo delle performance commerciali e il monitoraggio dei costi, individuando eventuali criticità e proponendo le opportune azioni correttive.

23.12.2014

**ORDINE DI SERVIZIO**

n. 31/14

**AREA TERRITORIALE MERCATO PRIVATI****Principali aree di responsabilità:**

- assicurare, per il territorio di competenza, il raggiungimento degli obiettivi commerciali per la clientela di riferimento mediante l'implementazione dei connessi piani di azione ed il supporto alla rete di vendita territoriale;
- curare, in raccordo con la funzione Amministrazione, Pianificazione e Controllo in ambito Mercato Privati, la pianificazione commerciale ed il monitoraggio degli avanzamenti, individuando gli eventuali interventi correttivi in caso di scostamenti;
- assicurare, per il territorio di competenza, la corretta implementazione dei processi operativi, in coerenza con le linee guida definite a livello centrale e nel rispetto dei livelli di qualità del servizio attesi, monitorando i relativi indicatori e definendo eventuali piani d'intervento;
- garantire l'implementazione del piano di sviluppo della Rete per il territorio di competenza, in raccordo con le competenti funzioni a livello centrale;
- garantire, per il territorio di competenza, e sulla base delle indicazioni fornite dalla funzione Comunicazione e Relazioni Esterne Centrali e Territoriali, la gestione dei rapporti con i media, le Associazioni di Consumatori e le rappresentanze di Confindustria presenti sul territorio, nonché con le istituzioni locali;
- garantire, per il territorio di competenza e in coerenza con le indicazioni fornite dalla funzione Affari Legali, la rappresentanza legale nonché la tutela dei diritti e degli interessi dell'Azienda, nonché fornire supporto, attraverso attività consultive e di pareristica, alle funzioni aziendali presenti sul territorio.

**Area Territoriale Mercato Privati Nord Ovest****Francesco Bianchi****Area Territoriale Mercato Privati Lombardia****Pietro Paolo Raeli****Area Territoriale Mercato Privati Nord Est****Cosimo Andriolo****Area Territoriale Mercato Privati Centro Nord****Gino Frastalli****Area Territoriale Mercato Privati Centro 1****Michele Deiana****Area Territoriale Mercato Privati Centro****Tiziana Morandi****Area Territoriale Mercato Privati Sud****Roberto Salvatore Minicuci****Area Territoriale Mercato Privati Sud 1****Doriano Bolletta****Area Territoriale Mercato Privati Sud 2****Antonino Foti**





23.12.2014

**ORDINE DI SERVIZIO**

n. 31/14

**FILIALI****Nord Ovest**

Filiale Alessandria 1  
Filiale Alessandria 2  
Filiale Asti  
Filiale Genova 2  
Filiale La Spezia  
Filiale Novara

Fabio Gallinella  
Silvia Tempesta  
Mario Antonio Clericò  
Mariella Ghiorzo  
Giuseppe Messina  
Giovanni Giulio Zunino

**Lombardia**

Filiale Bergamo 2  
Filiale Brescia 1  
Filiale Brescia 2  
Filiale Busto Arsizio  
Filiale Como  
Filiale Lodi  
Filiale Milano 2 Nord  
Filiale Milano 3 Sud  
Filiale Pavia  
Filiale Sondrio  
Filiale Varese

Marco Valsecchi  
Maria Carla Brunori  
Luisella Gnocchi  
Carmela Priore  
Antonio Cicchiello  
Urbano Caggese  
Vincenzo Diodovich  
Nicoletta Paris  
Luca Cerisola  
Rossana Pecorari  
Stefano Vezzoli

**Nord Est**

Filiale Belluno  
Filiale Legnago  
Filiale Gorizia  
Filiale Trieste  
Filiale Verona  
Filiale Vicenza

Erasmus Scatigna  
Livio Rado  
Dino Massimiliano Conte  
Francesca Maria Bartola Massagli  
Maurizio Cianciarelli  
Gianfranco Bedendo

23.12.2014

**ORDINE DI SERVIZIO**

n. 31/14

**Centro Nord**

Filiale Forlì  
Filiale Parma  
Filiale Pesaro  
Filiale Reggio Emilia

Anna Talamanco  
Biagio Ximenes  
Carmine Arancio  
Giorgio Di Giorgio

**Centro 1**

Filiale Arezzo  
Filiale Firenze 1 Città  
Filiale Prato

Consuelo Loiero  
Massimiliano Perazzetti  
Giovanna Pipitone

**Centro**

Filiale Cagliari  
Filiale Pescara  
Filiale Sassari  
Filiale Teramo

Maria Teresa Lilliu  
Angela Rosa Zappacosta  
Marcello Lepuri  
Francesco Polidoro

**Sud**

Filiale Benevento  
Filiale Caserta 1 Città  
Filiale Caserta 2 Provincia  
Filiale Napoli 2 Ovest  
Filiale Reggio Calabria

Antonio Ruvo  
Stefano Federico  
Umberto De Michele  
Francesco De Marco  
Pasquale Ragozzino

**Sud 1**

Filiale Brindisi  
Filiale Foggia  
Filiale Isernia  
Filiale Lecce  
Filiale Matera  
Filiale Potenza  
Filiale Taranto

Marcella Ricci  
Donato Laviola  
Antonio Luigi Saverio Toma  
Giuseppe Erario  
Maria Gallo  
Fiore Tulini  
Danilo Casamassima

23.12.2014	<b>ORDINE DI SERVIZIO</b>	n. 31/14
------------	---------------------------	----------

**Sud 2**

Filiale Catania 2 Provincia  
Filiale Messina 1 Città  
Filiale Messina 2 Provincia  
Filiale Palermo 2 Provincia  
Filiale Ragusa  
Filiale Siracusa

Lucia Buonomo  
Carolina Picciocchi  
Francesco Rubino  
Fabrizio Gaudio  
Paolo Bevilacqua  
Pietro Adige

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