

Allegato 3

Moltiplicatori per fasce di eccellenza

<i>Coordinatori</i>	x 8	x 6	x 3,5	x 2,5
<i>Gestori</i>	x 6	x 5	x 3	x 2
<i>Supporto</i>	x 4,5	x 3,5	x 2	x 1,5

PVR 2023 - KPI del Premio di eccellenza Scorecard quota A – Filiali BdT

Allegato 4

Elementi chiave da sostenere	Indicatori di performance management				
	Filiali Retail	Filiali Exclusive	Filiali Imprese	Filiali Agribusiness	Filiali Terzo Settore
Redditività	<ul style="list-style-type: none"> 30 Ricavi Lordi netto Rettifiche su crediti ² 10 Ricavi da Valore Insieme 	<ul style="list-style-type: none"> 25 Ricavi Lordi ¹ 10 Ricavi da Valore Insieme 	<ul style="list-style-type: none"> 25 Ricavi Lordi ¹ 10 Diversificazione Ricavi 	<ul style="list-style-type: none"> 25 Ricavi Lordi ¹ 10 Diversificazione Ricavi 	<ul style="list-style-type: none"> 25 Ricavi Lordi ¹ 10 Diversificazione Ricavi
Se la % di raggiungimento del budget dei KPI di redditività da 100% a 120% → attribuzione punteggio dal 100% al 140%					
Estensività	<ul style="list-style-type: none"> Clienti con successo +/-15% come correttivo del punteggio di Redditività 	<ul style="list-style-type: none"> 10 Clienti con successo 	<ul style="list-style-type: none"> Presidio clienti +/-15% come correttivo del punteggio di Redditività 		
Qualità del Credito			<ul style="list-style-type: none"> 10 Rettifiche nette su crediti da staging, Past Due e flussi lordi in ingresso a Inadempienza Probabile 		
Crescita Sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> 15 FN Raccolta Gestita + Certificates ³ 20 Premi Polizze Danni No Motor ⁴ +5% sul punteggio Premi Polizze Danni no Motor solo per Retail ed Exclusive 	<ul style="list-style-type: none"> 10 FN Raccolta Gestita + Certificates ³ 10 Premi Polizze Danni No Motor ⁴ 10 FN Contratti Valore Insieme new 	<ul style="list-style-type: none"> 10 FN impieghi breve termine + erogazioni a MLT 10 Premi Polizze Danni No Motor ⁵ 10 Ricavi/RWA ⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> 10 FN impieghi breve termine + erogazioni a MLT 10 Premi Polizze Danni No Motor ⁵ 10 Ricavi/RWA ⁶ new 	<ul style="list-style-type: none"> 10 FN Impieghi breve termine 10 Erogazioni MLT 10 FN Raccolta Gestita + Certificates ³

¹ Margine intermediazione lordo gestionale - ² Margine Intermediazione Lordo Gestionale + Rettifiche nette su crediti da staging, Past Due e flussi Lordi in ingresso a Inadempienza Probabile - ³ Comprende il flusso netto della Raccolta Diretta e Raccolta Amministrata presente in Valore Insieme al netto del prodotto unico - ⁴ Nuovo rischio e Rinnovi, comprensivo di CPI Mutui a premio annuo - ⁵ Nuovo rischio e Rinnovi, escluse CPI - ⁶ RWA Rischio di Credito solo clientela in bonis

PVR 2023 - KPI del Premio di eccellenza Scorecard quota A – Filiali BdT

Allegato 4

Elementi chiave da sostenere

Indicatori di performance management

Filiali Retail

Filiali Exclusive

Filiali Imprese

Filiali Agribusiness

Filiali Terzo Settore

Qualità del Servizio

25 Indicatore di Eccellenza di Filiale include l'indice di :

- Eccellenza Operativa
- Eccellenza del Credito
- Eccellenza nel Servizio
- Net Promoter Score

Condizioni di accesso al Premio di eccellenza (ad eccezione delle Filiali Exclusive per le quali vale solo Eccellenza Operativa)

Bonus/malus

-5/+5 Ricavi rettificati per NPS, in caso di raggiungimento target:

- <95% -5 punti
- >=95% e <105% neutro
- >=105% + 5 punti

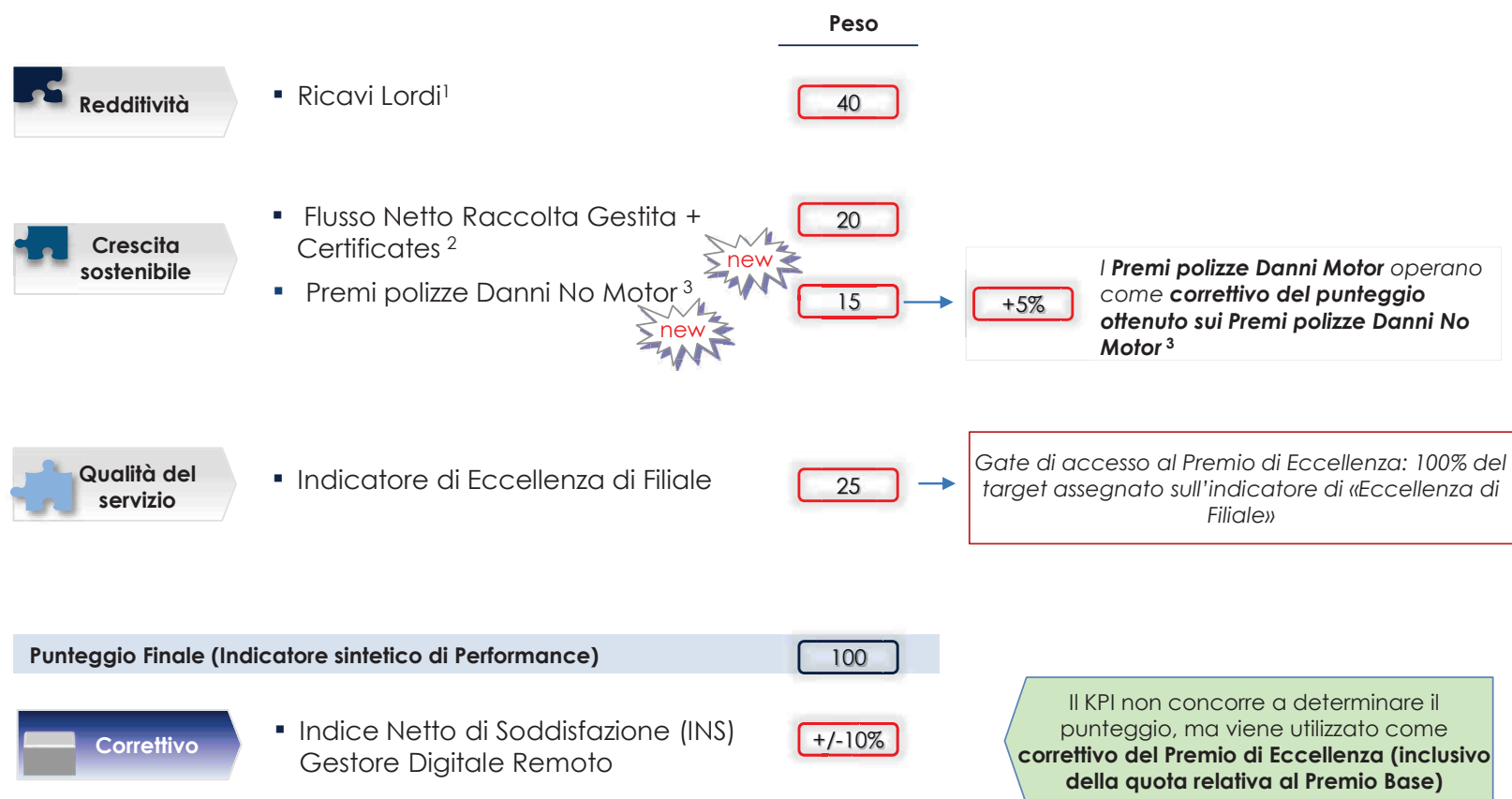
Correttivo

- Ricavi da monetica **+/- 5%**
(Carte debito, credito, prepagate e POS)
- Successi da OAD **+/- 5%**

- Ricavi da monetica **+/-10%**
(Carte debito, credito, prepagate e POS)

I KPI «Correttivo» non concorrono a determinare il punteggio, ma vengono utilizzati come correttivo del Premio di Eccellenza (inclusivo della quota relativa al Premio Base).

PVR 2023 - KPI del Premio di eccellenza Scorecard quota A – Filiali Digitale Remota



¹ Margine Intermediazione Lordo Gestionale – ² Comprende il Flusso Netto della Raccolta Diretta e della Raccolta Amministrata presente in Valore Insieme al netto del prodotto unico – ³ Nuovo rischio e Rinnovi, comprensivo di CPI Mutui a premio annuo

PVR 2023 - KPI del Premio di eccellenza quota A – scorecard Reclami BdT

Tipologia KPI	Indicatori di performance management	
 KPI Quantitativi	Reclami Finanziamenti	Reclami Servizi Bancari e Servizi di investimento
	<p>50 Tempo medio ponderato di lavorazione dei reclami, misurati tra la data di censimento e la data di evasione</p>	<p>50 Tempo medio ponderato di lavorazione dei reclami, misurati tra la data di censimento e la data di evasione</p>
	<p>50 Rapporto tra il numero di reclami evasi oltre i termini normativi per ritardi legati all'operatività del gestore reclami vs totale dei reclami evasi</p>	<p>50 Rapporto tra il numero di reclami evasi oltre i termini normativi per ritardi legati all'operatività del gestore reclami vs totale dei reclami evasi</p>

Perimetro di applicazione

Sono esclusi dal perimetro di applicazione le persone appartenenti ai Coordinamenti Operativi di Attività per le quali l'attività di gestione dei reclami non è prevista.

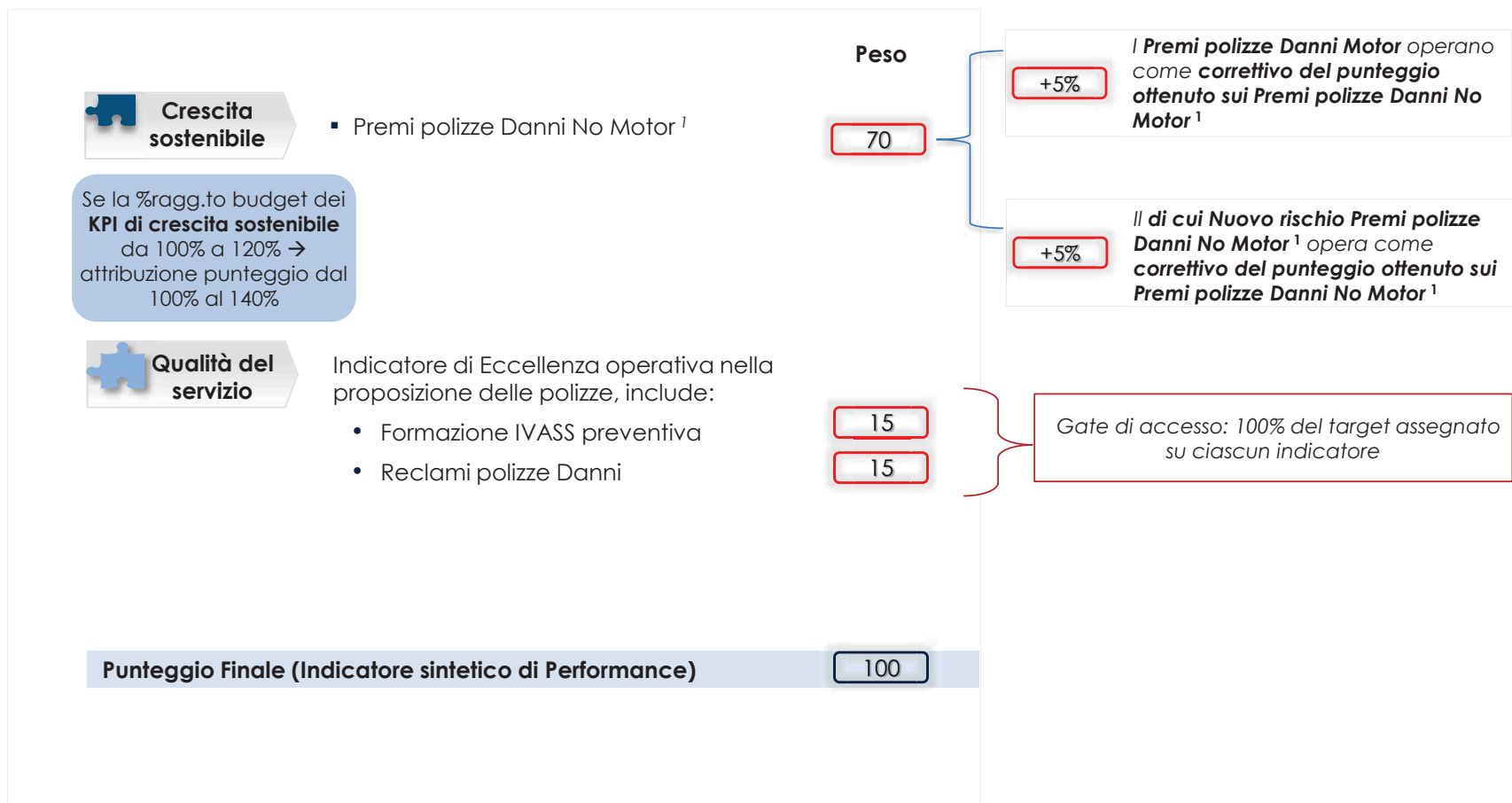
PVR 2023 - KPI del Premio di eccellenza Scorecard quota B – Filiali BdT

Allegato 6

Elementi chiave da sostenere	Indicatori di performance management			
	Filiali Retail	Filiali Exclusive	Filiali Imprese	Filiali Agribusiness
Crescita Sostenibile Se la % ragg.to budget dei KPI di crescita sostenibile da 100% a 120% → attribuzione punteggio dal 100% al 140%	70 Premi polizze danni No Motor ¹		60 Premi polizze danni No Motor ¹	70 Premi polizze danni No Motor ¹
	+5% I Premi polizze Danni Motor operano come correttivo del punteggio ottenuto sui Premi polizze Danni No Motor ¹		10 Contratti Welfare Hub	
	+5% // di cui Nuovo rischio Premi polizze Danni No Motor ¹ opera come correttivo del punteggio ottenuto sui Premi polizze Danni No Motor ¹			
Qualità del servizio	10 Formazione IVASS preventiva			
	10 Reclami polizze danni			
	10 Recessi polizze CPI e disdette Polizze Danni No Motor entro 60 giorni dalla sottoscrizione della polizza			
Correttivo	+/- 10% del Premio Customer satisfaction sottoscrittori polizze a livello di DR			

¹ Per le filiali Retail ed Exclusive: Nuovo rischio e rinnovi, comprensivo CPI Mutui a premio annuo
 Per le filiali Imprese e Agribusiness: Nuovo rischio e rinnovi, escluse CPI

PVR 2023 - KPI del Premio di eccellenza Scorecard quota B – Filiale Digitale Remota **Allegato 6**



¹ Nuovo rischio e Rinnovi, comprensivo di CPI Mutui a premio annuo

PVR 2023 - KPI del Premio di eccellenza Scorecard quota B – Specialisti Protezione Allegato 6

Elementi chiave da sostenere	Indicatori di performance management		
<div style="background-color: #1a3d54; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> Crescita Sostenibile </div> <p style="font-size: small;">Se la %ragg.to budget dei KPI di crescita sostenibile da 100% a 120% → attribuzione punteggio dal 100% al 140%</p>	<div style="text-align: center;"> Specialisti Protezione <small>(prevalentemente Filiali Retail e Exclusive)</small> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li style="margin-bottom: 10px;">70 Premi polizze danni No Motor ¹ <li style="margin-bottom: 10px;">+5% <i>I Premi polizze Danni Motor operano come correttivo del punteggio ottenuto sui Premi polizze Danni No Motor¹</i> <li style="margin-bottom: 10px;">+5% <i>Il di cui Nuovo rischio Premi polizze Danni No Motor¹ opera come correttivo del punteggio ottenuto sui Premi polizze Danni No Motor¹</i> 	<div style="text-align: center;"> Specialisti Commerciale Protezione Imprese <small>(prevalentemente Filiali Imprese)</small> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li style="margin-bottom: 10px;">60 Premi polizze danni No Motor ² <li style="margin-bottom: 10px;">10 Contratti Welfare Hub <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin-top: 10px;"> +5% <i>Il di cui Nuovo rischio Premi polizze Danni No Motor² opera come correttivo del punteggio ottenuto sui Premi polizze Danni No Motor²</i> </div>	<div style="text-align: center;"> Specialisti Commerciale Protezione Imprese <small>(prevalentemente Filiali Agribusiness)</small> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li style="margin-bottom: 10px;">70 Premi polizze danni No Motor ²
<div style="background-color: #1a3d54; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> Qualità del servizio </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li style="margin-bottom: 10px;">10 Formazione IVASS preventiva <li style="margin-bottom: 10px;">10 Reclami polizze danni <li style="margin-bottom: 10px;">10 Recessi polizze CPI e disdette Polizze Danni No Motor entro 60 giorni dalla sottoscrizione della polizza, annullamenti in seguito ad indagini telefoniche e recessi per ripensamento su polizze Danni Motor 		
Gate di accesso: 100% del target assegnato su ciascun indicatore			
<div style="background-color: #1a3d54; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> Correttivo </div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block; margin-right: 10px;"> +/- 10% del Premio </div> <p>Customer satisfaction sottoscrittori polizze a livello di DR</p>		

¹ Nuovo rischio e rinnovi, comprensivo di CPI Mutui a premio annuo

² Nuovo rischio e rinnovi, escluse CPI