

KPI del Sistema Eccellenza Tutela 2019 – Filiali

Indicatori di performance management

Elementi chiave da sostenere

	Filiali Retail	Filiali Personal	Filiali Imprese
Crescita Sostenibile Se la % ragg.to budget dei KPI di crescita sostenibile da 100% a 120% → attribuzione punteggio dal 100% al 140% new	10 Premi polizze danni motor 1	10 Premi polizze danni motor 1	50 Premi polizze danni no motor 1
	60 Premi polizze danni no motor 1	60 Premi polizze danni no motor 1	10 Welfare Hub new
			10 Contratti quadro adesioni collettive 2 new

Qualità del servizio

10 Formazione IVASS	10 Formazione IVASS	10 Formazione IVASS
10 Reclami polizze danni	10 Reclami polizze danni	10 Reclami polizze danni
10 Profilatura IDD	10 Profilatura IDD	10 Invio documentazione contrattuale a Compagnia

CONDIZIONI ACCESSO AL SEI

1. Punteggio PVR >= 85 p.fi
2. Eccellenza operativa PVR >= 100
3. Punteggio SET >= 95 p.fi
4. % raggiungimento target ciascun kpi Qualità del servizio >= 100%

Customer satisfaction

Customer satisfaction La Customer Satisfaction opera come correttivo (+/- 10%) del Premio	* Customer satisfaction sottoscrittori polizze a livello di DR new	* Customer satisfaction sottoscrittori polizze a livello di DR new	* Customer satisfaction sottoscrittori polizze a livello di DR new
---	---	---	---

1 Nuovo rischio e rinnovi, escluse CPI –
 2 Con almeno cinque adesioni dei propri dipendenti

Allegato 2

Banca dei territori - Filiali con scorecard

Ruoli di Coordinamento

Direttore Filiale - F5	6.000,00
Direttore Filiale - F4	6.000,00
Direttore Filiale - F3	6.000,00
Direttore Filiale - F2	4.800,00
Direttore Filiale - F1	4.800,00
Coordinatore Imprese	4.800,00
Coord. Commerciale/Coord. di Relazione	4.800,00

Ruoli di gestione

Specialista Protezione	8.000,00
Gestore Privati	2.400,00
Gestore Aziende Retail	2.400,00
Gestore Imprese Top Value	2.400,00
Gestore imprese	2.400,00

Ruoli di supporto

	<i>Con IVASS</i>	<i>Senza IVASS</i>
Gestore Base	1.500,00	1.200,00
Addetto imprese	1.500,00	1.200,00
Specialista Sviluppo Estero	1.500,00	1.200,00