

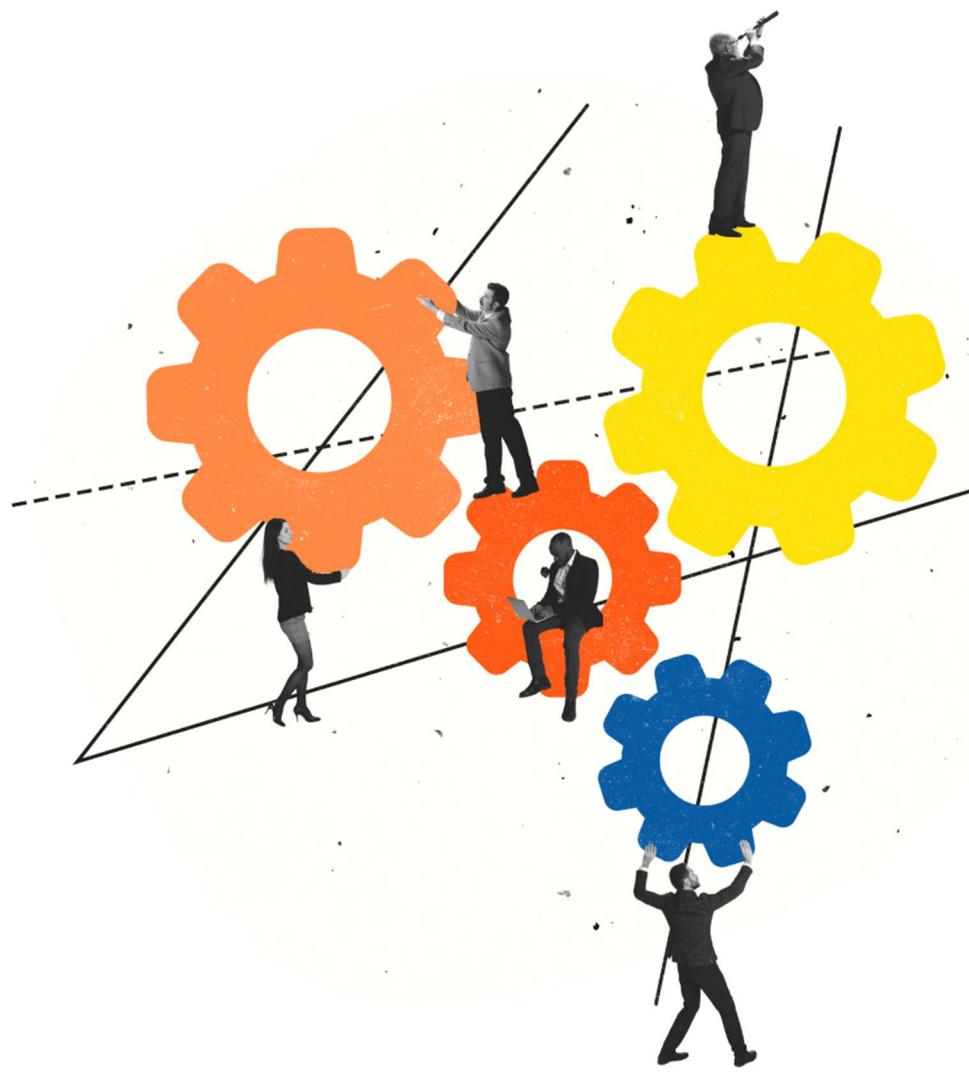
UNISIN

UNITÀ SINDACALE
FALCRI · SILCEA · SINFUB

GRUPPO ISP

CONFSAL
CONFEDERAZIONE GENERALE
SINDACATI AUTONOMI LAVORATORI

LE GUIDE



PVR 2023

Premio Variabile di Risultato
(in pagamento nel 2024)

INDICE

I. OBIETTIVO	pag. 3
II. DESTINATARI	pag. 3
III. AMMONTARE EROGATO	pag. 3
IV. EROGABILITÀ	pag. 4
V. CALCOLO PVR INDIVIDUALE	pag. 5
1. Premio Base	pag. 5
2. Premio Eccellenza	pag. 6
VI. TASSAZIONE	pag. 9
VII. DESTINAZIONE A CONTO SOCIALE	pag. 9
VIII. ALTRE CONDIZIONI E PARTICOLARITÀ	pag. 9
1. Esclusioni	pag. 9
2. Assenze retribuite e non retribuite	pag. 10
3. Assegnazione a diverse unità lavorative	pag. 10
4. Valutazioni e formazione	pag. 11
5. Part-time	pag. 11
Allegati	pag. 12

I. OBIETTIVO

L'obiettivo del Premio Variabile di Risultato (PVR) è assicurare il riconoscimento della professionalità e dell'impegno di ciascuna lavoratrice e ciascun lavoratore del Gruppo nella realizzazione del Piano di impresa, attraverso l'assegnazione di premi annuali in base al proprio ruolo e ai risultati ottenuti dal Gruppo e dalla struttura d'appartenenza.

II. DESTINATARI



Il PVR 2023 è destinato a tutti i dipendenti a tempo indeterminato (compresi quelli con contratto di apprendistato professionalizzante) delle aziende elencate nell'allegato 1.

Sono esclusi i dipendenti con seniority 6 (ruoli manageriali), i Direttori di Area e coloro che sono destinatari di specifici sistemi incentivanti (vedi allegato 2).

Il PVR spetta ai destinatari in proporzione al periodo di servizio prestato che:

- sia stato assunto antecedentemente il primo luglio 2023 e abbia superato il periodo di prova;
- risulti in servizio al momento dell'erogazione del PVR.

III. AMMONTARE EROGATO

L'importo totale erogato (Bonus Pool), comprensivo di tutti i costi aziendali diretti e indiretti, ammonta a 155 milioni di euro, con un aumento di circa il 34% rispetto all'anno precedente, così suddiviso:

- PREMIO BASE per complessivi 95 milioni di euro;
- PREMIO DI ECCELLENZA per complessivi 60 milioni di euro di cui:
 - **Quota A** per complessivi 35 milioni di euro, interamente erogabili se il "Risultato Corrente Lordo" di Gruppo e di tutte le Divisioni è pari o superiore al valore di budget (vedi pag. 17);
 - **Quota B** per complessivi 25 milioni di euro interamente erogabili se il "Risultato Corrente Lordo" di BDT è almeno pari al 90% del valore di budget e al

raggiungimento di specifici obiettivi in relazione al territorio di competenza (vedi pag. 17).

L'importo destinato a finanziare il Premio Base e la Quota A del Premio di Eccellenza potrà essere incrementato, a determinate condizioni, fino ad un massimo del 30%. L'eventuale importo aggiuntivo sarà così ripartito:

- 60% ad incremento del Premio Base;
- 40% ad incremento delle Quota A del Premio di Eccellenza.

A condizione che il risultato delle commissioni del comparto Tutela Danni riferibili alla Divisione BdT (Motor e No, escluse CPI e CPI Mutui con premio annuale) sia pari almeno al 90% del budget, la Quota B del Premio di Eccellenza sarà incrementata del 35% della differenza tra: il risultato delle commissioni generate e il 90% del valore di budget.

IV. EROGABILITÀ

Il PVR 2023 sarà erogabile al raggiungimento degli obiettivi di incremento della redditività, produttività, innovazione, qualità, efficienza ed innovazione aggiuntiva. Inoltre:

- la percentuale di erogazione del PVR è legata al Risultato Corrente Lordo di Divisione e al Risultato Corrente Lordo di Gruppo (vedi allegato 4);
- sarà erogato il mese successivo all'approvazione del bilancio 2023;
- non sarà incluso nel calcolo del trattamento di fine rapporto (TFR);
- comprende l'eventuale indennità perequativa;
- non sarà utilizzato per determinare l'eventuale assegno di rivalsa (ex Accordo 7 febbraio 1992 Cassa Risparmio Padova e Rovigo).

V. CALCOLO DEL PVR INDIVIDUALE

PREMIO BASE
Quota 1 + Quota 2

+

PREMIO ECCELLENZA
Quota A + Quota B

**PREMIO VARIABILE DI
RISULTATO
(PVR)**

1. PREMIO BASE

Il valore tabellare del premio base è composto da due quote:

Quota 1 - riconosciuta in funzione della figura professionale assegnata o, in mancanza di essa, dal livello di seniority attribuito (vedi allegato 3). Tale importo è incrementabile proporzionalmente nella misura massima del 20% in caso di superamento del budget di Gruppo del 20%.

La Quota 1 è ridotta del 25% per il personale la cui Retribuzione Annua Lorda (RAL) al 31 dicembre 2023 superi di almeno il 60% il dato medio di RAL della figura professionale/livello di seniority attribuito.

Quota 2 – riconosciuta nell'importo di:

- 150 euro lordi esclusivamente per il personale la cui RAL al 31 dicembre 2023 sia inferiore o pari a 35.000 euro;
- 100 euro lordi esclusivamente per il personale la cui RAL al 31 dicembre 2023 sia superiore a 35.000 euro ma inferiore o pari a 37.000 euro (indipendentemente dal fatto che il rapporto di lavoro sia a tempo parziale).

Tale quota non è utile ai fini dei moltiplicatori applicati per il calcolo del Premio di Eccellenza.

In presenza di una valutazione negativa ("Inadeguato"), Quota 1 e Quota 2 del Premio Base subiscono una riduzione del 50%.

2. PREMIO ECCELLENZA

Il Premio di Eccellenza ha lo scopo di valorizzare il raggiungimento dei risultati di ciascuna Divisione e della singola struttura/filiale, riconoscendo il contributo apportato da ogni lavoratrice e lavoratore.

Quest'anno il Premio di Eccellenza si compone di due quote ed è assegnato con modalità differenziate.

Quota A – criteri utilizzati per determinare l'importo della Quota A in base alla popolazione di riferimento:

- **Generalità della popolazione**

L'assegnazione avviene sulla base della valutazione professionale con priorità ai tre livelli più elevati ed è determinata sulla base del giudizio del Responsabile, nei limiti del bonus pool assegnato e in coerenza con le indicazioni fornite dall'Azienda.

Rientrano in questa categoria i dipendenti in servizio presso la BdT nelle Direzioni Regionali, Direzione Impact, Direzione Agribusiness, le figure professionali del Monte Pegni e Filiale Digitale, Specialisti di Sede.

- **Unità Reclami di BdT,**

Per il personale dell'Unità Reclami l'assegnazione individuale del Premio avviene sulla base della valutazione professionale con priorità ai tre livelli più elevati, tenendo conto del giudizio del responsabile di riferimento, a condizione che il valore della relativa scorecard (vedi allegato 6) sia almeno pari a 100.

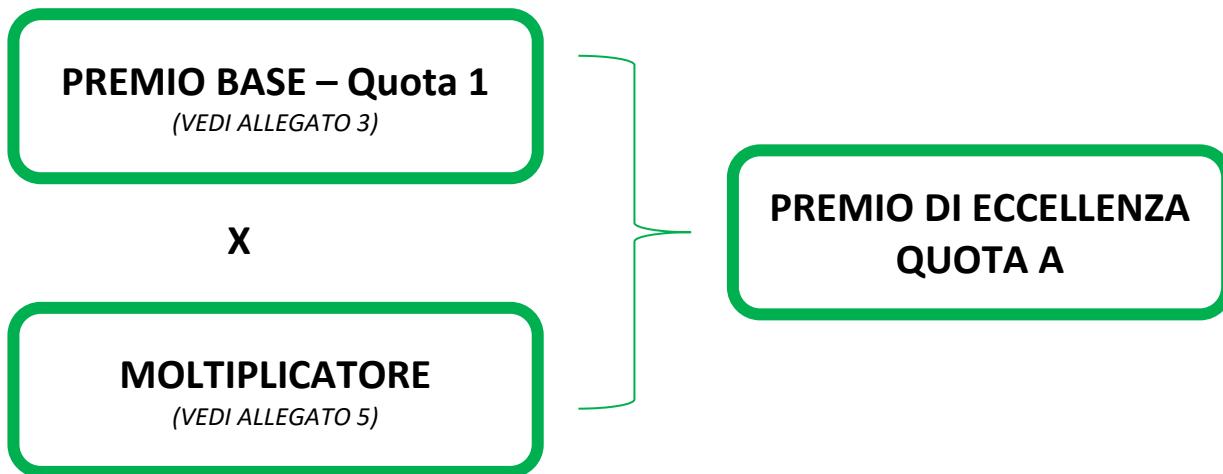
- **Strutture della Rete della Banca dei Territori (BdT) con scorecard**

Per le figure professionali di Filiale (Retail, Exclusive, Imprese, Terzo Settore, Agribusiness e Digitale Remota) il Premio di Eccellenza è destinato a premiare, nel limite del Bonus Pool di riferimento a disposizione, tutte le filiali che, per ciascun Territorio Commerciale/Filiali Digitali Remote, hanno raggiunto

determinati parametri di performance e di eccellenza (vedi allegato 7).

Per i Territori Commerciali Retail ed Exclusive il Bonus Pool di riferimento è collegato al Risultato delle Commissioni generate da ciascun territorio.

Per rete della Bdt con Scorecard la **Quota A** viene così calcolata:



Per poter accedere al premio di Eccellenza è necessario raggiungere specifici "gate di accesso" riportati nell'allegato 7, differenziati per tipologia di filiale.

All'importo così ottenuto è poi applicato un eventuale correttivo su base individuale, differenziato per tipologia di filiale e specificato nelle scorecard di ciascuna tipologia di filiale (vedi sempre allegato 7).

I correttivi possono essere legati a "Ricavi da monetica (Carte e POS)", "Successi da Offerta a Distanza (OAD)" e "Indice Netto di Soddisfazione (INS) Gestore Remoto".

ALCUNE PRECISAZIONI:

- Nel caso in cui il Bonus Pool non fosse capiente i Premi di eccellenza saranno conseguentemente riproporzionati;
- Qualora le filiali premiate in uno o più territori non consentissero l'erogazione di tutto il Bonus Pool a disposizione, questo sarà attribuito agli altri territori commerciali sempre in funzione dei risultati di performance;
- se, in base a quanto sopra previsto, non si riuscisse ad erogare l'intero Bonus

Pool, la quota A sarà erogata al 20% delle filiali più performanti, ma che non abbiano raggiunto almeno 100 nella scorecard.

Quota B – destinatari:

Personale in servizio presso le Filiali Retail, Exclusive, Imprese, Agribusiness e Digitali Remote della Divisione Banca dei Territori e agli Specialisti Protezione e Specialisti Commerciali Protezione Imprese, riconosciuto in relazione alla figura professionale ricoperta (vedi allegato 8).

La **quota B** sarà erogata per intero a condizione che il risultato Corrente Lordo di Gruppo sia positivo e che il Risultato Corrente Lordo della Divisione Banca dei Territori sia superiore al 90% del livello di budget.

Potranno concorrere alla Quota B del Premio di Eccellenza le filiali che soddisfino le seguenti condizioni:

- Filiali Retail, Exclusive, Imprese e Agribusiness:
 - ✓ punteggio relativo all'Indicatore sintetico di performance della Scorecard Quota A almeno pari a 100;
 - ✓ Indicatore di Eccellenza operativa misurato nella Scorecard Quota A almeno pari al 100% del target assegnato,
- Filiali Digitali Remote che raggiungono:
 - ✓ punteggio relativo all'Indicatore sintetico di performance della Scorecard Quota A almeno pari a 100;
 - ✓ Indicatore di Eccellenza di Filiale misurato nella Scorecard Quota A almeno pari al 100% del target assegnato.

Il premio è assegnato ai destinatari che raggiungano nella Scorecard quota B (vedi allegato 9):

- punteggio relativo all'Indicatore sintetico di performance almeno pari a 100;
- 100% del *target* assegnato su ciascun KPI di Qualità del servizio nella proposizione delle polizze.

Nel caso in cui il Bonus Pool non fosse capiente i premi saranno conseguentemente riproporzionati.

VI. TASSAZIONE

Essendo il PVR strettamente connesso ad incrementi di redditività, produttività ed efficienza, così come previsto dalla normativa vigente, potrà scontare una tassazione agevolata.



Coloro che avranno un reddito annuo lordo inferiore a € 80.000 nel 2023 saranno soggetti all'aliquota sostitutiva, che per il 2023 è stata fissata al 5%, fino a un massimo di € 3.000 lordi di premio. Per premi superiori a tale importo, sarà applicata la tassazione ordinaria su tutto l'importo.

È prevista anche l'esenzione contributiva (9,19%) fino al limite di € 800 di premio.

VII. DESTINAZIONE A CONTO SOCIALE

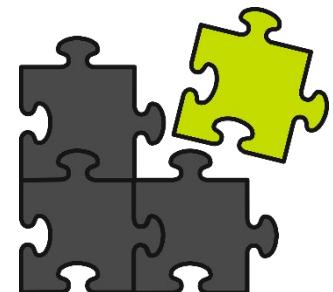
I colleghi con un reddito da lavoro dipendente nel 2023 inferiore/uguale a € 80.000, potranno scegliere di destinare al Conto Sociale il loro PVR 2023 individualmente spettante, fino ad un limite di € 3.000 lordi di premio.

Sarà così possibile ottenere una totale esenzione sia contributiva sia fiscale.

VIII. ALTRE CONDIZIONI E PARTICOLARITÀ

1. ESCLUSIONI

Il PVR 2023 non viene riconosciuto al personale che abbia ricevuto una sanzione disciplinare come la sospensione dal servizio o il licenziamento.



Il PVR sarà erogato ESCLUSIVAMENTE al personale in servizio al momento dell'erogazione.

Sono quindi esclusi coloro che hanno cessato il servizio per esodo o pensionamento,

o che si sono dimessi anteriormente alla data di pagamento del PVR.

2. ASSENZE RETRIBUITE E NON RETRIBUITE

Se un dipendente ha assenze retribuite per motivi diversi dalle ferie, permessi per ex festività, permessi per banca delle ore, PCR, permessi L.104/92, permessi Banca del tempo, permessi per gravi patologie (PVG), permessi retribuiti (PRE) concessi per l'emergenza COVID 19 e per astensione obbligatoria per maternità nel limite massimo di 5 mesi, congedi del padre per nascita figlio e permessi nascita figlio, che superano i 150 giorni lavorativi nell'anno di riferimento, il PVR eventualmente dovuto sarà ridotto di 1/12 per ogni mese intero di assenza, ottenuto anche per sommatoria di periodi non consecutivi.

Tuttavia, la riduzione non si applica per i primi 150 giorni lavorativi di assenza per malattia/infortunio, a meno che l'assenza duri un intero anno.

Se il dipendente ha assenze non retribuite, ad esempio per Sospensione Volontaria dell'Attività Lavorativa (SVL) il PVR eventualmente spettante sarà ridotto di 1/360 per ogni giorno di assenza che non è dovuta a congedi parentali COVID 19.

3. ASSEGNAZIONE A DIVERSE UNITÀ LAVORATIVE

Nel caso in cui un dipendente sia assegnato a diverse unità organizzative durante l'anno, la Quota 1 del Premio Base e il Premio di Eccellenza, Quota A e Quota B, che potrebbero spettare, saranno determinati in proporzione ai periodi di servizio prestati in ciascuna unità organizzativa.

Lo stesso criterio si applica anche in caso di variazione della figura professionale o della seniority in corso d'anno. In altre parole, il dipendente riceverà una quota del Premio Base e del Premio di Eccellenza proporzionale al periodo di tempo trascorso in ciascuna posizione lavorativa e alla sua seniority. Questo meccanismo serve a garantire che il dipendente sia adeguatamente riconosciuto per il lavoro svolto in ciascuna unità organizzativa o in ciascuna posizione lavorativa e ad evitare eventuali penalizzazioni dovute a una variazione dell'assegnazione o della figura professionale/seniority.

4. VALUTAZIONI E FORMAZIONE

Il Premio di Eccellenza non viene assegnato:

1. in caso di valutazione delle prestazioni inferiore a "in linea con le aspettative";
2. se non si è completata, nel 2023, la formazione obbligatoria nei tempi previsti.

ATTENZIONE

Si ricorda che, ai fini dell'erogazione Premio di Eccellenza del PVR è necessario svolgere i corsi di formazione entro la scadenza prevista (60 giorni dalla pubblicazione). In caso di fruizione successiva alla scadenza (compreso anche il solo test di fine corso) il Premio di Eccellenza del PVR subirà una decurtazione del 30%.

In caso di mancata fruizione entro il 15 febbraio 2024 la quota di eccellenza NON sarà erogata.

5. PART-TIME

Il personale con rapporto di lavoro a tempo parziale riceverà un riproporzionamento dei valori delle diverse componenti eventualmente spettanti, ad eccezione della Quota 2 del Premio Base spettante interamente, sulla scorta della durata dell'orario di lavoro effettivamente svolto durante l'anno da ciascun dipendente interessato. Questo significa che la somma di denaro che i dipendenti a tempo parziale riceveranno sarà proporzionale alle ore effettivamente lavorate rispetto all'orario di lavoro a tempo pieno.

Questa misura garantisce una remunerazione equa per il lavoro svolto dai dipendenti a tempo parziale, tenendo conto della loro disponibilità oraria.

Allegato 1

INTESASANPAOLO
ACANTUS
CONSORZIO STUDI E RICERCHE FISCALI
EURIZON CAPITAL SGR
EURIZON CAPITAL REAL ASSET SGR
EPSILON SGR
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING
FIDEURAM INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING
FIDEURAM ASSET MANAGEMENT SGR
INTESA SANPAOLO INNOVATION CENTER
INTESA SANPAOLO RENT FORYOU
ISYBANK
IW PRIVATE INVESTMENTS SIM
INTESA SANPAOLO INTERNATIONAL VALUE SERVICES–Sede secondaria di Parma
NEVA SGR
PRESTITALIA
SIREF FIDUCIARIA

Allegato 2

Destinatari di sistemi di incentivazione specifici

AREA CFO

Direzione Centrale Studi e Ricerche

- Equity & Credit Research

Direzione Centrale Tesoreria e Finanza di Gruppo

Direzione Centrale Active Credit Portfolio Steering

Direzione Centrale Financial Market Coverage (con l'eccezione di coloro i quali siano impiegati presso le Strutture di ESG & Sustainability Reporting e ESG & Sustainability Scenario Analysis & Culture Diffusion)

AREA CGO

Direzione Centrale Mergers & Acquisitions e Partecipazioni di Gruppo

- M&A Commercial Banking
- M&A Financial Services
- Active Value Management Equity
- Partecipazioni
- Corporate Development

AREA CLO

Direzione Centrale NPE

- Solutions & Asset Disposals

DIVISIONE IMI CORPORATE & INVESTMENT BANKING

Area di Coordinamento Client Coverage & Advisory

- Corporate Finance & Advisory
- Institutional Clients – Emerging Markets Banks & ECAS – Structured Deals

Area di Coordinamento Distribution Platform & GTB

- Syndication & Risk Sharing
- International Network

Area di Coordinamento Global Banking & Markets

Global Relationship Manager

Senior Corporate Banker

Corporate Banker

DIVISIONE INTERNATIONAL SUBSIDIARY BANKS

Direzione ISBD Corporate & SME

- Corporate & Investment Banking Business Coordination

- ISBD Structured Loans
- ISBD Capital Markets

Senior Corporate Banker

EURIZON CAPITAL

Direzione Marketing e Sviluppo Commerciale
Direzione Investimenti

EPSILON

Investimenti Quantitativi
Investimenti Discrezionali e Total Return
Product Management

EURIZON CAPITAL REAL ASSET

Credit, Loans & Private Equity Strategies
Real Asset & Infrastructure Strategies

FIDEURAM INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING

Area di Coordinamento Operativo e Finanziario – Chief Financial Officer

- Finanza e Tesoreria
- Middle Office e Execution Desk Banca Diretta
- Trading Evoluto

INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING

Wealth Management
Personale della Rete Intesa Sanpaolo Private Banking

FIDEURAM ASSET MANAGEMENT SGR

Portfolio Management e Multimanager
Investimenti

NEVA SGR

Investments

Personale nei percorsi di TALENT

Allegato 3

Famiglia	Tabellare Premio Base Quota 1 PVR 2023
----------	----------------------------------------------

Banca dei Territori – Filiali con scorecard

Direttore Filiale - F5	2.650,00
Direttore Filiale - F4	2.250,00
Direttore Filiale - F3	1.850,00
Direttore Filiale - F2	1.420,00
Direttore Filiale - F1	1.250,00
Coordinatore Imprese	1.250,00
Coordinatore Agribusiness	1.250,00
Coordinatore Commerciale	1.180,00
Coordinatore di Relazione	1.180,00
Coordinatore Commerciale Terzo Settore	1.180,00
Coordinatore Commerciale Digitale Remoto	1.180,00
Gestore Imprese Top Value	1.250,00
Gestore Imprese	1.180,00
Gestore Agribusiness	1.180,00
Gestore Enti	1.070,00
Gestore Aziende Retail	1.070,00
Gestore Privati	1.070,00
Gestore Digitale Remoto	1.070,00
Gestore Terzo Settore	1.120,00
Gestore Base	1.020,00
Gestore Base Imprese	1.020,00
Gestore Base Agribusiness	1.020,00
Gestore Base Terzo Settore	1.020,00
Ausiliario	1.020,00

Banca dei Territori – Monte Pegni

Responsabile Monte Pegni	1.420,00
Perito Monte Pegni	1.070,00
Addetto Monte Pegni	1.020,00

Banca dei Territori - Filiale Digitale e Filiale Digitale Specializzata

Direttore Filiale Digitale	1.420,00
Coordinatore Commerciale Digitale	1.180,00
Gestore Digitale	1.070,00

Banca dei Territori – Direzioni Regionali/Direzione Impact/Direzione Agribusiness/Direzione Filiale Digitale

Specialista DR	1.180,00
Addetto DR	1.020,00
Specialista Crediti DR	1.250,00
Addetto Crediti DR	1.070,00

Banca dei Territori – Specialisti di Sede

Specialista	1.180,00
Specialista Protezione	1.070,00
Specialista Commerciale Protezione Imprese	1.070,00

Divisione IMI Corporate and Investment Banking

Origination Manager	2.750,00
Coordinatore Sales GTB	2.550,00
Coordinatore Area Corporate	2.550,00
Coordinatore Network Hub	2.050,00
Relationship Manager	1.250,00
Corporate Analyst	1.250,00
Specialista GTB	1.180,00
Business Analyst	1.120,00
Assistant Relationship Manager	1.050,00

Staff di Governo

Seniority 5 – COA	1.650,00
Seniority 4	1.380,00
Seniority 3	1.180,00
Seniority 2	1.070,00
Seniority 1	1.020,00

Staff Risk Management e Crediti

Seniority 5 – COA	1.850,00
Seniority 4	1.550,00
Seniority 3	1.250,00
Seniority 2	1.100,00
Seniority 1	1.050,00

Allegato 4

		RISULTATO CORRENTE LORDO DI DIVISIONE rispetto al valore di budget				
RISULTATO CORRENTE LORDO DI GRUPPO rispetto al valore di budget		PREMIO	>0 e ≤90%	>90 e ≤95%	>95 e <100%	≥100%
a	>0 e ≤ 90%	BASE	80%		90%	100%
		ECCELLENZA QUOTA A	NON SPETTA			
		ECCELLENZA QUOTA B	NON SPETTA	100%		
b	>90 e ≤ 95%	BASE	100%			
		ECCELLENZA QUOTA A	NON SPETTA			50%
		ECCELLENZA QUOTA B	NON SPETTA	100%		
c	>95 e < 100%	BASE	100%			
		ECCELLENZA QUOTA A	NON SPETTA		50%	75%
		ECCELLENZA QUOTA B	NON SPETTA	100%		
d	≥100%	BASE	100%			
		ECCELLENZA QUOTA A	NON SPETTA	50%	75%	100%
		ECCELLENZA QUOTA B	NON SPETTA	100%		

TERRITORIO COMMERCIALE RETAIL					
RISULTATO CORRENTE LORDO DI GRUPPO rispetto al valore di budget	PREMIO	Risultato commissioni rispetto al valore di budget			
		>90 e ≤95%	>95 e ≤100%	>100% e ≤105%	≥105%
>90	ECCELLENZA QUOTA A	0,75%	0,87%	0,95%	1%
TERRITORIO COMMERCIALE EXCLUSIVE					
RISULTATO CORRENTE LORDO DI GRUPPO rispetto al valore di budget	PREMIO	Risultato commissioni rispetto al valore di budget			
		>90 e ≤95%	>95 e ≤100%	>100% e ≤105%	≥105%
>90	ECCELLENZA QUOTA A	0,30%	0,35%	0,40%	0,50%

Allegato 5

	I FASCIA	II FASCIA	III FASCIA	IV FASCIA
Direttore Filiale - F5				
Direttore Filiale - F4				
Direttore Filiale - F3				
Direttore Filiale - F2				
Direttore Filiale - F1				
Coordinatore Imprese	X 8	X 6	X 3,5	X 2,5
Coordinatore Agribusiness				
Coordinatore Commerciale				
Coordinatore di Relazione				
Coordinatore Commerciale Terzo Settore				
Coordinatore Commerciale Digitale				
Remoto				
Gestore Imprese Top Value				
Gestore Imprese	X 6	X 5	X 3	X 2
Gestore Agribusiness				
Gestore Enti				
Gestore Aziende Retail				
Gestore Privati				
Gestore Digitale Remoto				
Gestore Terzo Settore				
Gestore Base	X 4,5	X 3,5	X 2	X 1,5
Gestore Base Imprese				
Gestore Base Agribusiness				
Gestore Base Terzo Settore				
Ausiliario				

Allegato 6**PREMIO DI ECCELLENZA – QUOTA A**
Unità reclami**Scorecard Premio di eccellenza – Quota A**

Tipologia KPI	Indicatori di performance management	
	Reclami Finanziamenti	Reclami Servizi Bancari e Servizi di investimento
 KPI Quantitativi	<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 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>

Schema sintetico di funzionamento**1- Tempo medio ponderato di lavorazione dei reclami, misurati tra la data di censimento e la data di evasione:**
Il punteggio del KPI viene calcolato in base al risultato conseguito attribuendo una % al peso secondo il seguente schema:

- | | |
|-------------------------------------|------------------------|
| • Se consuntivo > floor | 0% |
| • Se consuntivo <= floor e > target | lineare da 80% a 100% |
| • Se consuntivo = target | 100% |
| • Se consuntivo <= target e > cap | lineare da 100% a 120% |
| • Se consuntivo <= cap | 120% |

I reclami considerati sono quelli della tipologia Assicurativi (ASS), Ordinari (ORD), Pagamenti (PAG) e Investimento (SIM) per Reclami Servizi Bancari e Servizi di investimento, tipologia Assicurativi (ASS) e Ordinari (ORD) per Reclami Finanziamenti.

2- Rapporto tra il numero di reclami evasi oltre i termini normativi per ritardi legati all'operatività del gestore reclami vs totale dei reclami evasi:

Il punteggio del KPI viene calcolato in base al risultato conseguito attribuendo una % al peso secondo il seguente schema:

- | | |
|-------------------------------------|------------------------|
| • Se consuntivo > floor | 0% |
| • Se consuntivo <= floor e > target | lineare da 80% a 100% |
| • Se consuntivo = target | 100% |
| • Se consuntivo <= target e > cap | lineare da 100% a 120% |
| • Se consuntivo <= cap | 120% |

I reclami considerati sono quelli della tipologia Assicurativi (ASS), Ordinari (ORD), Pagamenti (PAG) e Investimento (SIM) per Reclami Servizi Bancari e Servizi di investimento, tipologia Assicurativi (ASS) e Ordinari (ORD) per Reclami Finanziamenti.

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.

Allegato 7

PREMIO DI ECCELLENZA – QUOTA A

Scorecard Premio di Eccellenza - Quota A

1

Filiali Retail

		Peso		
	<ul style="list-style-type: none"> Ricavi Lordi Netto Rettifiche su crediti¹ Ricavi da Valore Insieme 	30 10		Il KPI di Estensività sarà utilizzato come correttivo del punteggio di Reddittività
	<ul style="list-style-type: none"> Flusso Netto Raccolta Gestita + Certificates² Premi polizze Danni No Motor³ 	15 20	+/-15%	Clienti con successo
	<ul style="list-style-type: none"> Indicatore di Eccellenza di Filiale, include l'indice di: <ul style="list-style-type: none"> Eccellenza operativa Eccellenza nel servizio Eccellenza nel credito Net Promoter Score 	25	+5%	I Premi polizze Danni Motor operano come correttivo del punteggio ottenuto sui Premi polizze Danni No Motor³
	<ul style="list-style-type: none"> -5 punti in caso di raggiungimento <95% target Ricavi rettificati per Net Promoter Score Neutro in caso di raggiungimento target Ricavi rettificati per Net Promoter Score >=95% e <105% +5 punti in caso di raggiungimento >=105% target Ricavi rettificati per Net Promoter Score 	-5/+5		Gate di accesso al Premio di Eccellenza – Quota A: 100% del target assegnato sugli indicatori «Eccellenza operativa» e «Eccellenza nel credito»
Punteggio Finale (Indicatore sintetico di Performance)		XXX		
	<ul style="list-style-type: none"> Successi da Offerta a Distanza (OAD) Ricavi da Monetica (Carte e POS)⁴ 	+/- 5% +/- 5%	I KPI non concorrono a determinare il punteggio, ma vengono utilizzati come correttivo del Premio di Eccellenza – Quota A (inclusivo della quota relativa al Premio Base)	

¹ Margine Intermediazione Lordo Gestionale + Rettifiche nette su crediti da staging, ² Past Due e flussi Lordi in ingresso a Inadempienza Probabile - ³ Comprende il Flusso Netto della Raccolta Diretta e della Raccolta Amministrata presente in Valore Insieme al netto del prodotto unico - ⁴ Nuovo rischio e Rinnovi, comprensivo di CPI Mutui a premio annuo - da Carte (debito, credito e prepagate) e POS

Scorecard Premio di Eccellenza - Quota A

2

Filiali Exclusive

		Peso		
	<ul style="list-style-type: none"> Ricavi Lordi¹ Ricavi da Valore Insieme 	25 10		
	<ul style="list-style-type: none"> Clienti con successo 	10		
	<ul style="list-style-type: none"> Flusso Netto Raccolta Gestita + Certificates² Premi polizze Danni No Motor³ Flusso Netto Contratti Valore Insieme 	10 10 10	+5%	I Premi polizze Danni Motor operano come correttivo del punteggio ottenuto sui Premi polizze Danni No Motor³
	<ul style="list-style-type: none"> Indicatore di Eccellenza di Filiale, include l'indice di: <ul style="list-style-type: none"> Eccellenza operativa Eccellenza nel servizio Eccellenza nel credito Net Promoter Score 	25		Gate di accesso al Premio di Eccellenza – Quota A: 100% del target assegnato sull' indicatore «Eccellenza operativa»
	<ul style="list-style-type: none"> -5 punti in caso di raggiungimento <95% target Ricavi rettificati per Net Promoter Score Neutro in caso di raggiungimento target Ricavi rettificati per Net Promoter Score >=95% e <105% +5 punti in caso di raggiungimento >=105% target Ricavi rettificati per Net Promoter Score 	-5/+5		
Punteggio Finale (Indicatore sintetico di Performance)		XXX		
	<ul style="list-style-type: none"> Successi da Offerta a Distanza (OAD) Ricavi da Monetica (Carte e POS)⁴ 	+/- 5% +/- 5%	I KPI non concorrono a determinare il punteggio, ma vengono utilizzati come correttivo del Premio di Eccellenza – Quota A (inclusivo della quota relativa al Premio Base)	

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 - ⁴ da Carte (debito, credito e prepagate) e POS

Scorecard Premio di Eccellenza - Quota A

Filiali Imprese

3

Redditività	<ul style="list-style-type: none"> Ricavi Lordi¹ Diversificazione Ricavi 	Peso	25	
Qualità del credito	<ul style="list-style-type: none"> Rettifiche nette su crediti da staging ^{Past Due} e flussi Lordi in ingresso a Inadempienza Probabile 	Peso	10	
Crescita sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> Premi polizze Danni No Motor² Erogazioni Medio Lungo Termine + Flusso Netto Impieghi a Breve Termine Ricavi/RWA³ 	Peso	10 10 10	
Qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Indicatore di Eccellenza di Filiale, include l'indice di: <ul style="list-style-type: none"> Eccellenza operativa Eccellenza nel servizio Eccellenza nel credito Net Promoter Score 	Peso	25	
Bonus/Malus	<ul style="list-style-type: none"> -5 punti in caso di raggiungimento <95% target Ricavi rettificati per Net Promoter Score Neutro in caso di raggiungimento target Ricavi rettificati per Net Promoter Score >=95% e <105% +5 punti in caso di raggiungimento >=105% target Ricavi rettificati per Net Promoter Score 			
Punteggio Finale (Indicatore sintetico di Performance)			XXX	
Correttivo	<ul style="list-style-type: none"> Ricavi da Monetica (Carte e POS)⁴ 	Peso	+/-10%	

Il KPI di **Estensività** sarà utilizzato come **correttivo del punteggio di Redditività**

+/-15% • Presidio Clienti

Estensività

Gate di accesso al Premio di Eccellenza - Quota A: 100% del target assegnato sugli indicatori «Eccellenza operativa» e «Eccellenza nel credito»

¹ Margine Intermediazione Lordo Gestionale - ² Nuovo rischio e Rinnovi, escluse CPI - ³ RWA Rischio di Credito solo clientela in bonis - ⁴ da Carte (debito, credito e prepagate) e POS

Scorecard Premio di Eccellenza - Quota A

Filiali Terzo Settore

4

Redditività	<ul style="list-style-type: none"> Ricavi Lordi¹ Diversificazione Ricavi 	Peso	25	
Qualità del credito	<ul style="list-style-type: none"> Rettifiche nette su crediti da staging ^{Past Due} e flussi Lordi in ingresso a Inadempienza Probabile 	Peso	10	
Crescita sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> Flusso Netto Impieghi a Breve Termine Erogazioni Medio Lungo Termine Flusso Netto Raccolta Gestita + Certificates² 	Peso	10 10 10	
Qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Indicatore di Eccellenza di Filiale, include l'indice di: <ul style="list-style-type: none"> Eccellenza operativa Eccellenza nel servizio Eccellenza nel credito Net Promoter Score 	Peso	25	
Bonus/Malus	<ul style="list-style-type: none"> -5 punti in caso di raggiungimento <95% target Ricavi rettificati per Net Promoter Score Neutro in caso di raggiungimento target Ricavi rettificati per Net Promoter Score >=95% e <105% +5 punti in caso di raggiungimento >=105% target Ricavi rettificati per Net Promoter Score 			
Punteggio Finale (Indicatore sintetico di Performance)			XXX	
Correttivo	<ul style="list-style-type: none"> Ricavi da Monetica (Carte e POS)³ 	Peso	+/-10%	

Gate di accesso al Premio di Eccellenza - Quota A: 100% del target assegnato sugli indicatori «Eccellenza operativa» e «Eccellenza nel credito»

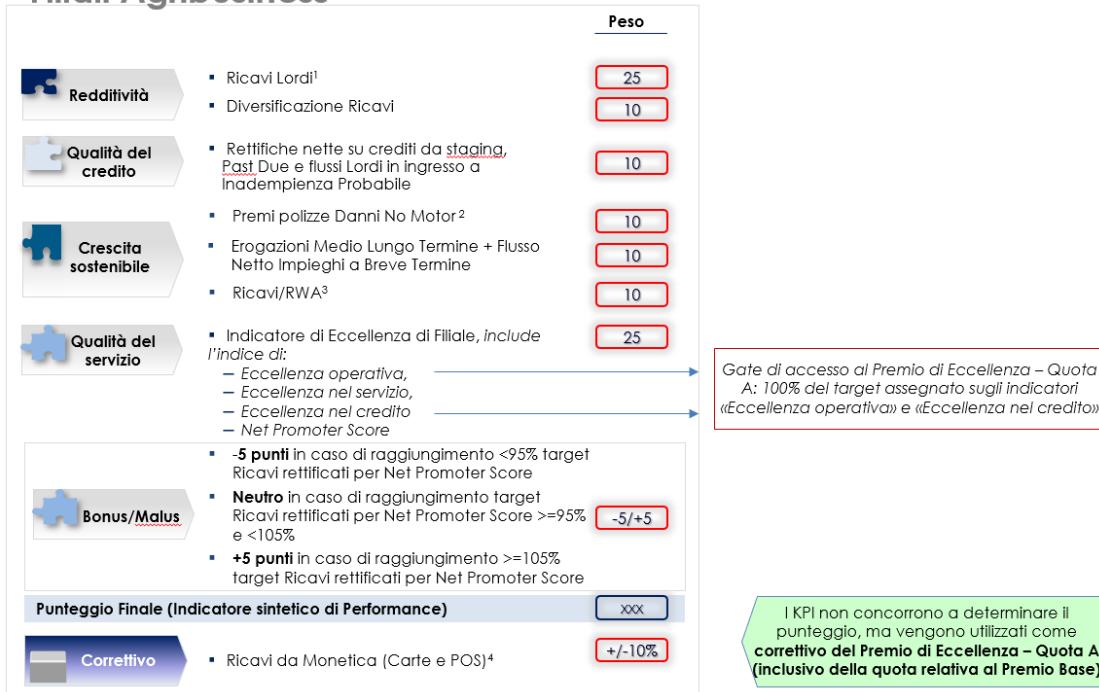
¹ Margine Intermediazione Lordo Gestionale - ² Comprende il Flusso Netto della Raccolta Diretta e della Raccolta Amministrata presente in Valore Insieme al netto del prodotto unico - ³ da Carte (debito, credito e prepagate) e POS

I KPI non concorrono a determinare il punteggio, ma vengono utilizzati come **correttivo del Premio di Eccellenza - Quota A (inclusivo della quota relativa al Premio Base)**

Scorecard Premio di Eccellenza - Quota A

Filiali Agribusiness

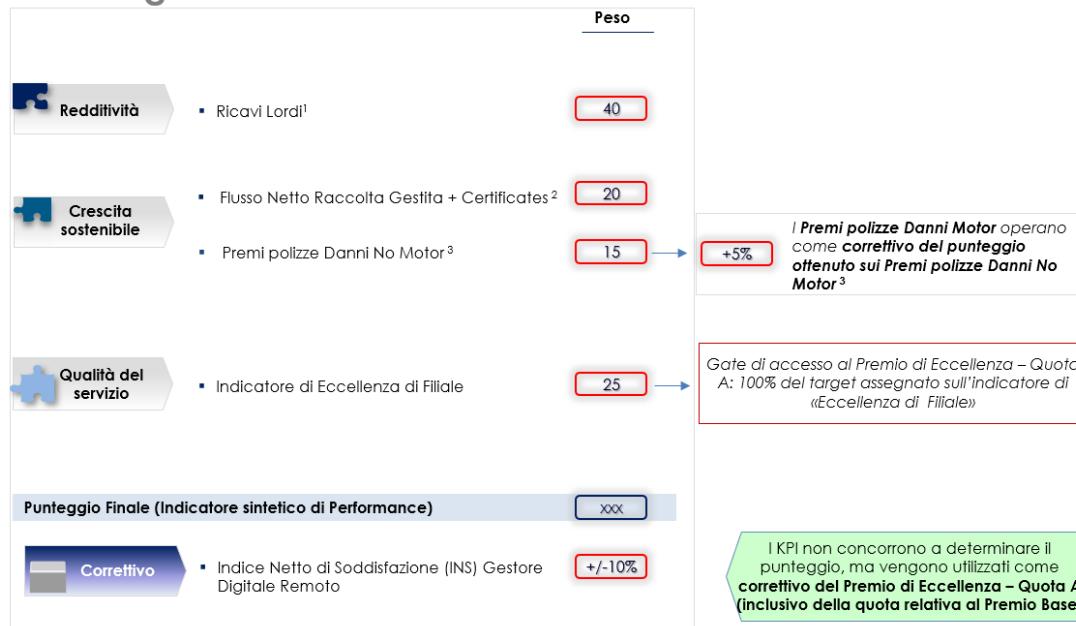
5



Scorecard Premio di Eccellenza - Quota A

Filiali Digitali Remote

6



Allegato 7**KPI**

Il punteggio, per ogni indicatore, viene calcolato in base al raggiungimento del target attribuendo una % al peso secondo il seguente schema:

- Se % ragg.to target < 90 **0%**
- Se % ragg.to target >= 90 e < 120 **lineare da 90% a 120%**
- Se % ragg.to target >= 120 **120%**

RICAVI LORDI, RICAVI LORDI NETTO RETTIFICHE SU CREDITI, RICAVI DA VALORE INSIEME E DIVERSIFICAZIONE RICAVI

Il punteggio, per ogni indicatore, viene calcolato in base al raggiungimento del target attribuendo una % al peso secondo il seguente schema:

- Se % ragg.to target < 90 **0%**
- Se % ragg.to target >= 90 e < 100 **lineare da 90% a 100%**
- Se % ragg.to target >= 100 e < 120 **da 100% a 140%**
- Se % ragg.to target >= 120 **140%**

PUNTEGGI BONUS/MALUS

Il punteggio Bonus/Malus per l'indicatore Ricavi rettificati per Net Promoter Score viene calcolato in base al raggiungimento del target secondo il seguente schema:

- Se % ragg.to target < 95 **-5 p.ti**
- Se % ragg.to target >= 95 e < 105 **nessuna variazione**
- Se % ragg.to target >= 105 **+5 p.ti**

CORRETTIVO DEL PUNTEGGIO DI REDDITIVITA'

Per le Filiali Retail (Clienti con successo) agisce come **correttivo del punteggio** ottenuto sui KPI di Redditività secondo il seguente schema:

- Se % ragg.to target < 90 **-15%**
- Se % ragg.to target >= 90 e < 120 **nessuna variazione**
- Se % ragg.to target >= 120 **+15%**

Per le Filiali Imprese (Presidio Clienti) agisce come **correttivo del punteggio** ottenuto sui KPI di Redditività secondo il seguente schema:

- Se % ragg.to target < 90 **-15%**
- Se % ragg.to target >= 90 e < 120 **nessuna variazione**
- Se % ragg.to target >= 120 **+15%**

CORRETTIVO DEL PUNTEGGIO DEI PREMI POLIZZE DANNI NO MOTOR

Per le Filiali Retail ed Exclusive (Premi polizze Danni Motor) agisce come **correttivo del punteggio** ottenuto sul KPI Premi polizze Danni No Motor secondo il seguente schema:

- Se % ragg.to target < 100 **nessuna variazione**
- Se % ragg.to target >= 100 **+5%**

CORRETTIVI DEL PREMIO (inclusivo della quota relativa al Premio Base)

Per le Filiali Retail e Exclusive (Successi da Offerta a Distanza (OAD)) agisce come **correttivo del premio** secondo il seguente schema:

- Se % ragg.to target < 90 **-5%**
- Se % ragg.to target >= 90 e < 120 **nessuna variazione**

- Se % ragg.to target ≥ 120 **+5%**

Per le Filiali Retail e Exclusive (Ricavi da Monetica (Carte e POS)) agisce come **correttivo del premio** secondo il seguente schema:

- Se % ragg.to target < 90 **-5%**
- Se % ragg.to target ≥ 90 e < 120 **nessuna variazione**
- Se % ragg.to target ≥ 120 **+5%**

Per le Filiali Imprese, Terzo Settore e Agribusiness (Ricavi da Monetica (Carte e POS)) agisce come **correttivo del premio** secondo il seguente schema:

- Se % ragg.to target < 90 **-10%**
- Se % ragg.to target ≥ 90 e < 120 **nessuna variazione**
- Se % ragg.to target ≥ 120 **+10%**

Per le Filiali Digitali Remote (Indice Netto di Soddisfazione (INS) Gestore Digitale Remoto) agisce come **correttivo del premio** secondo il seguente schema:

- Se INS consuntivo - INS obiettivo < -2 punti di INS **-10%**
- Se INS consuntivo - INS obiettivo ≥ -2 e $<= 1$ **nessuna variazione**
- Se INS consuntivo - INS obiettivo > 1 punti di INS **+10%**

Allegato 8

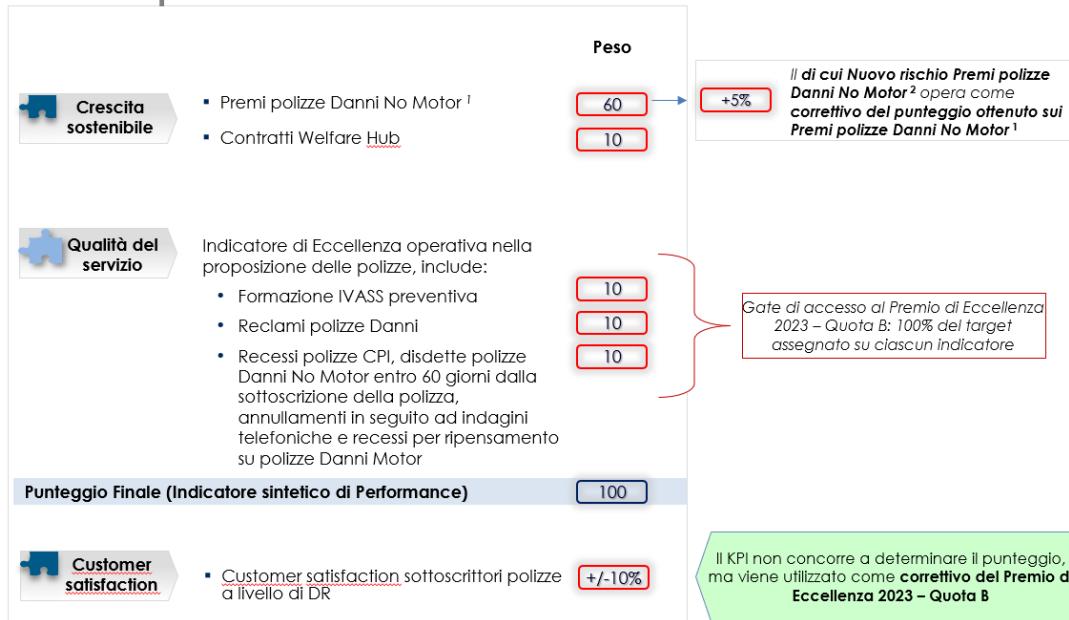
Figura Professionale	Premio Eccellenza Quota B – PVR 2023	
Direttore Filiale - F5		4.000,00
Direttore Filiale - F4		4.000,00
Direttore Filiale - F3		4.000,00
Direttore Filiale - F2		3.200,00
Direttore Filiale - F1		3.200,00
Coordinatore Imprese		3.200,00
Coordinatore Agribusiness		3.200,00
Coordinatore Commerciale		3.200,00
Coordinatore di Relazione		3.200,00
Coordinatore Commerciale Digitale Remoto		3.200,00
Gestore Imprese Top Value		1.800,00
Gestore Imprese		1.800,00
Gestore Agribusiness		1.800,00
Gestore Aziende Retail		1.800,00
Gestore Privati		1.800,00
Gestore Digitale Remoto		1.800,00
Specialista Protezione		6.000,00
Specialista Commerciale Protezione Imprese		6.000,00
	Con abilitazione IVASS	Senza abilitazione IVASS
Gestore Enti	1.200,00	800,00
Gestore Base	1.200,00	800,00
Gestore Base Imprese	1.200,00	800,00
Gestore Base	1.200,00	800,00

Allegato 9

PREMIO DI ECCELLENZA – QUOTA B

Scorecard Premio di Eccellenza 2023 – Quota B²

Filiali Imprese

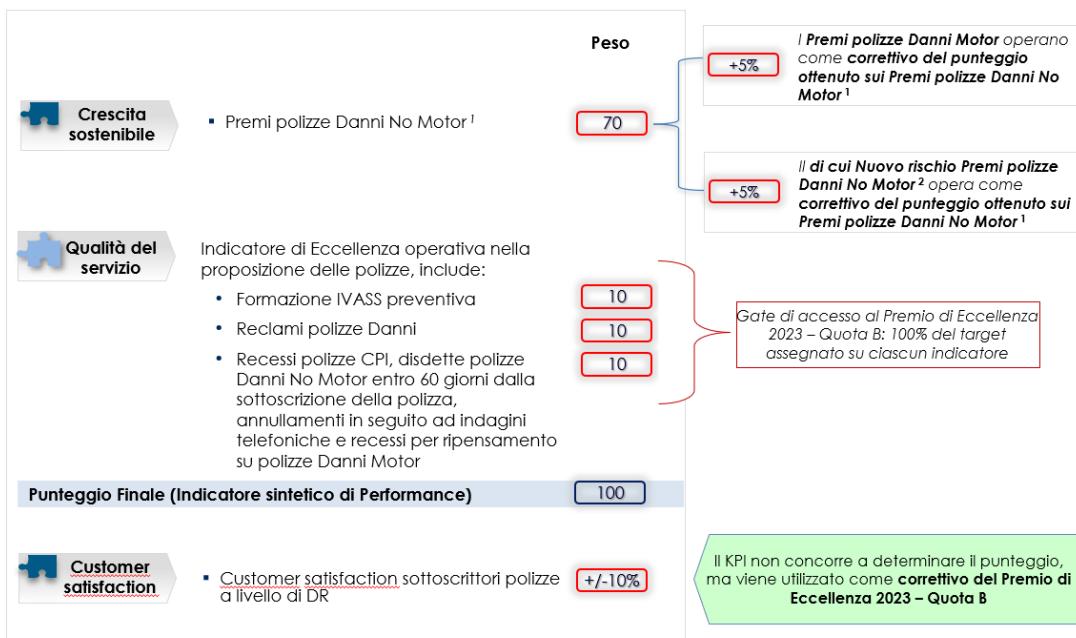


¹ Nuovo rischio e Rinnovi, escluse CPI

² Nuovo rischio, escluse CPI

Scorecard Premio di Eccellenza 2023 – Quota B¹

Filiali Retail ed Exclusive

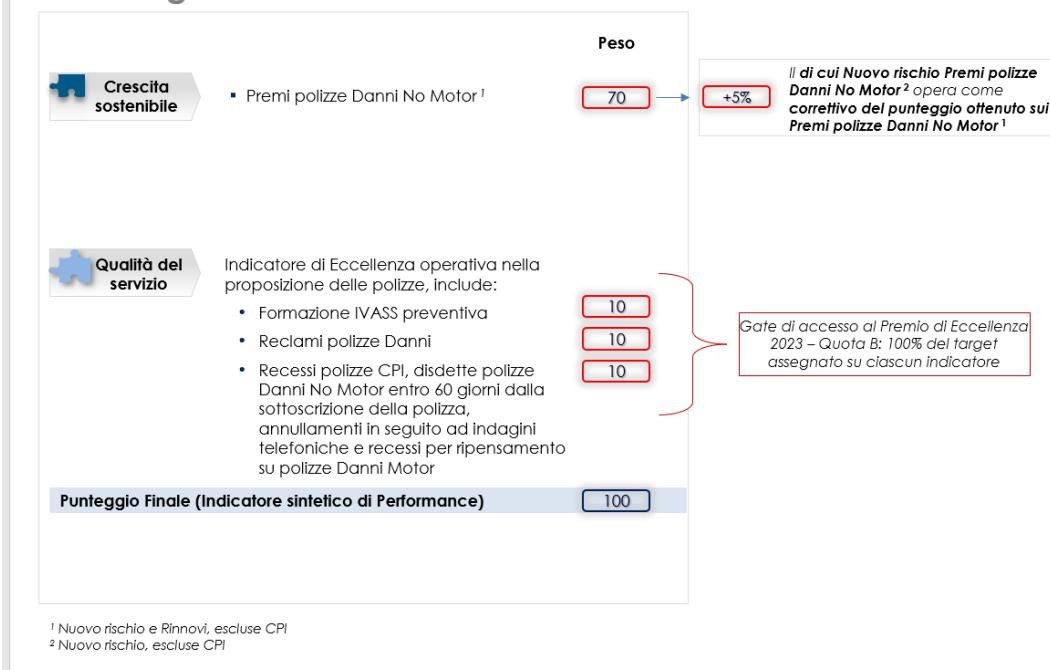


¹ Nuovo rischio e Rinnovi, comprensivo di CPI Mutui a premio annuo

² Nuovo rischio, comprensivo di CPI Mutui a premio annuo

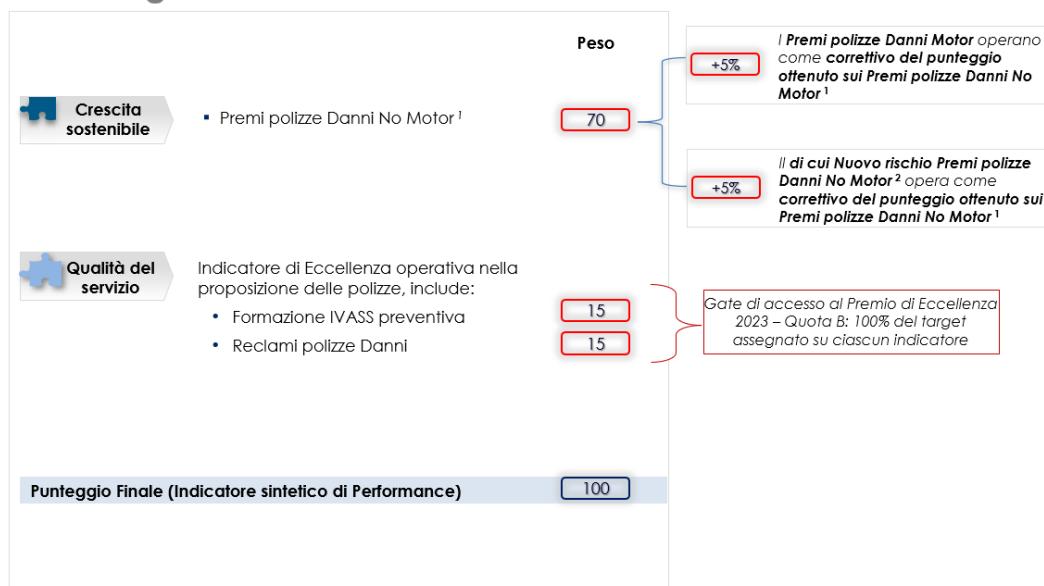
Scorecard Premio di Eccellenza 2023 – Quota B³

Filiali Agribusiness



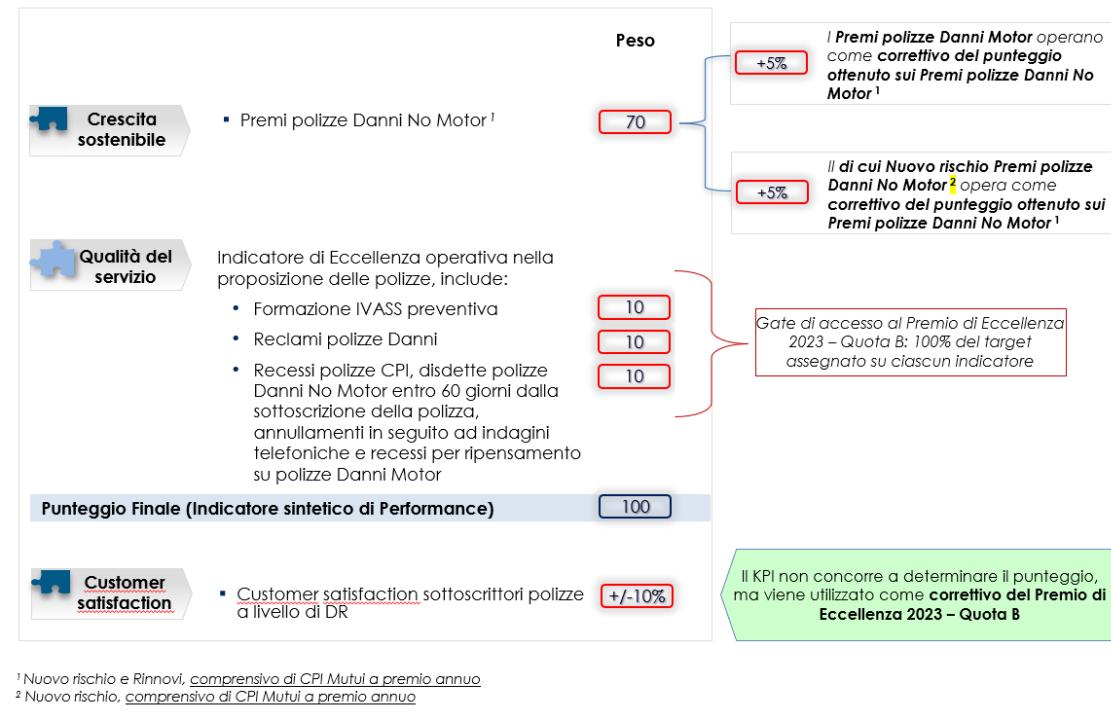
Scorecard Premio di Eccellenza 2023 – Quota B⁴

Filiali Digitali Remote



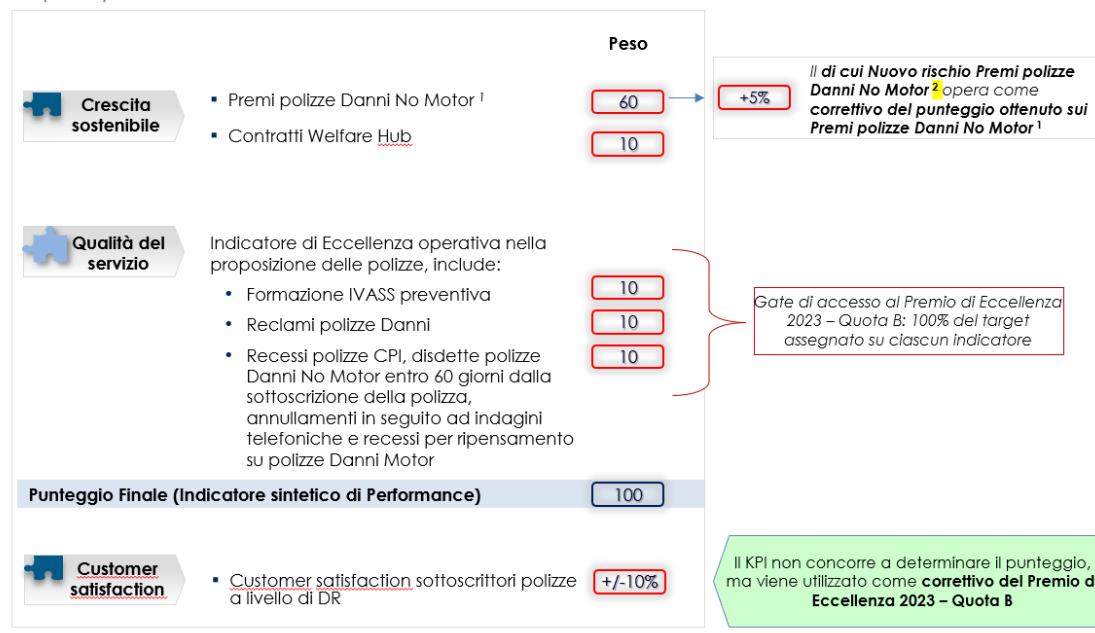
Scorecard Premio di Eccellenza 2023 – Quota B 5

Specialista Protezione (prevalentemente Filiali Retail ed Exclusive)



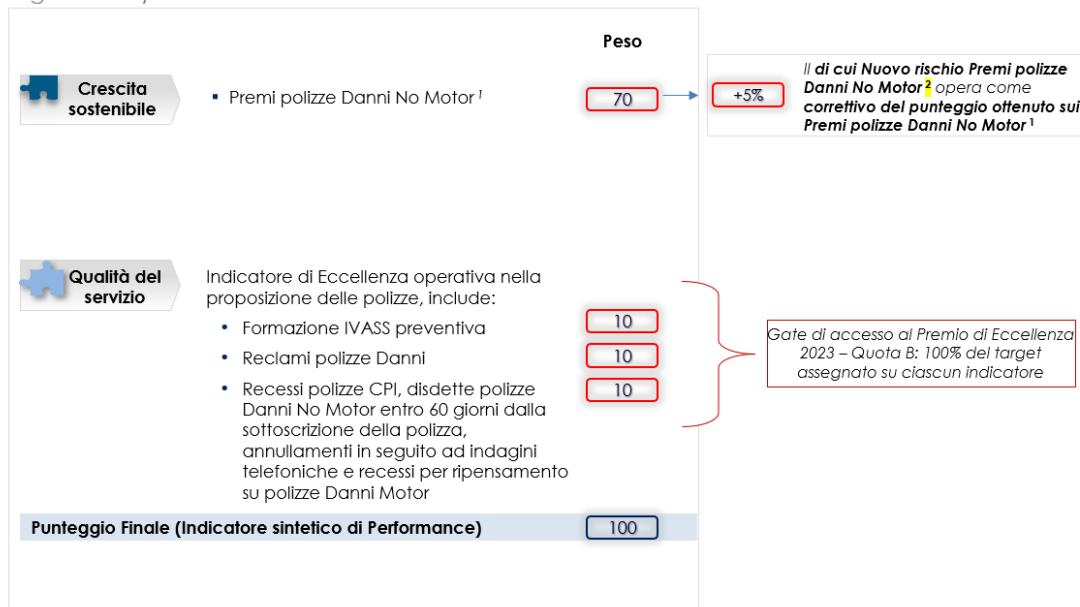
Scorecard Premio di Eccellenza 2023 – Quota B 6

Specialista Commerciale Protezione Imprese (prevalentemente Filiali Imprese)



Scorecard Premio di Eccellenza 2023 – Quota B 7

Specialista Commerciale Protezione Imprese (prevalentemente Filiali Agribusiness)

¹ Nuovo rischio e Rinnovi, escluse CPI² Nuovo rischio, escluse CPI

**PER ULTERIORI CHIARIMENTI IL TUO SINDACALISTA UNISIN DI
RIFERIMENTO È A TUA DISPOSIZIONE.**



www.falcri-is.com

info@falcrintesa.it

info@silceagruppointesa.it

segreteria@liberosinfub.com

**GUIDA REALIZZATA DA
UNISIN GRUPPO INTESA SANPAOLO**