

# KPI del Sistema Eccellenza Tutela 2019 – Filiali

## Indicatori di performance management

### Elementi chiave da sostenere

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

### Qualità del servizio

<b>10</b> Formazione IVASS	<b>10</b> Formazione IVASS	<b>10</b> Formazione IVASS
<b>10</b> Reclami polizze danni	<b>10</b> Reclami polizze danni	<b>10</b> Reclami polizze danni
<b>10</b> Profilatura IDD	<b>10</b> Profilatura IDD	<b>10</b> 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

<b>Customer satisfaction</b> 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