



A.1 - Piano performance 2020

Obiettivo	Indicatore	Indicatore	Unità	Target	Performance	Performance 2019	Performance Obiettivo	Periodo di Riferimento	Note
Sostegno alle imprese A.1.1 Complessivo: sviluppo e rafforzamento di attività nazionali e internazionali in B. gruppo	Indicatore	Finanziamento a lungo termine del gruppo commesse per investimenti	in miliardi	20%					





A.1 - Piano performance 2020

Descritto	ORI.	Indicatore	Descrizione	Unità di Misura	Periodo	Target	Formulazione	Performance 2019	Performance Obiettivo	Stato di Sviluppo	Note
A.1.1 Piano Impresa Q&P	EF100	Processo Client	Spese marketing	Spese marketing	46%	1,00	1,00	100,00%	100,00%	AM - 01/10/20	Valore al 31/12/2020: 12,7 Per valutare che i processi di marketing sono stati implementati correttamente nel 2020, si è verificato che il budget di marketing è stato rispettato, anche in caso di variazioni del mercato e delle prestazioni, secondo i programmi in corso.
	EF106	Business Impresa	Costi di ricerca e sviluppo	Spese marketing	46%	1,00	1,00	100,00%	100,00%	AM - 01/10/20	Valore al 31/12/2020: 12,7 Per valutare che i processi di marketing sono stati implementati correttamente nel 2020, si è verificato che il budget di marketing è stato rispettato, anche in caso di variazioni del mercato e delle prestazioni, secondo i programmi in corso.
	EF103	Business Impresa	Costi di ricerca e sviluppo	Spese marketing	13%	0,00	0,00	100,00%	100,00%	AM - 01/10/20	Valore al 31/12/2020: 0,35 Per valutare che i processi di marketing sono stati implementati correttamente nel 2020, si è verificato che il budget di marketing è stato rispettato, anche in caso di variazioni del mercato e delle prestazioni, secondo i programmi in corso.
	EF104	Business Impresa	Costi di ricerca e sviluppo	Spese marketing	13%	0,00	0,25	100,00%	100,00%	AM - 01/10/20	Valore al 31/12/2020: 0,35 Per valutare che i processi di marketing sono stati implementati correttamente nel 2020, si è verificato che il budget di marketing è stato rispettato, anche in caso di variazioni del mercato e delle prestazioni, secondo i programmi in corso.
	EF105	Business Impresa	Costi di ricerca e sviluppo	Spese marketing	13%	0,00	0,00	100,00%	100,00%	AM - 01/10/20	Valore al 31/12/2020: 0,35 Per valutare che i processi di marketing sono stati implementati correttamente nel 2020, si è verificato che il budget di marketing è stato rispettato, anche in caso di variazioni del mercato e delle prestazioni, secondo i programmi in corso.
	EF107	Business Impresa	Costi di ricerca e sviluppo	Spese marketing	13%	0,00	0,00	100,00%	100,00%	AM - 01/10/20	Valore al 31/12/2020: 0,35 Per valutare che i processi di marketing sono stati implementati correttamente nel 2020, si è verificato che il budget di marketing è stato rispettato, anche in caso di variazioni del mercato e delle prestazioni, secondo i programmi in corso.
B. Innovazione, organizzazione, performance e sostenibilità nel 4.0	EF144	Processo Client	Costi di ricerca e sviluppo	Spese marketing	50%	10,00%	1,17%	100,00%	100,00%	AM - 01/10/20	Valore al 31/12/2020: 1,17% Per valutare che i processi di marketing sono stati implementati correttamente nel 2020, si è verificato che il budget di marketing è stato rispettato, anche in caso di variazioni del mercato e delle prestazioni, secondo i programmi in corso.
	EF107	Business Impresa	Costi di ricerca e sviluppo	Spese marketing	50%	20,00%	13,00%	100,00%	100,00%	AM - 01/10/20	Valore al 31/12/2020: 13,00% Per valutare che i processi di marketing sono stati implementati correttamente nel 2020, si è verificato che il budget di marketing è stato rispettato, anche in caso di variazioni del mercato e delle prestazioni, secondo i programmi in corso.
B.1 Impresa e Sostenibilità	EF11	Business Impresa	Costi di ricerca e sviluppo	Spese marketing	50%	20,00%	13,00%	100,00%	100,00%	AM - 01/10/20	Valore al 31/12/2020: 13,00% Per valutare che i processi di marketing sono stati implementati correttamente nel 2020, si è verificato che il budget di marketing è stato rispettato, anche in caso di variazioni del mercato e delle prestazioni, secondo i programmi in corso.
	EF12	Business Impresa	Costi di ricerca e sviluppo	Spese marketing	50%	20,00%	13,00%	100,00%	100,00%	AM - 01/10/20	Valore al 31/12/2020: 13,00% Per valutare che i processi di marketing sono stati implementati correttamente nel 2020, si è verificato che il budget di marketing è stato rispettato, anche in caso di variazioni del mercato e delle prestazioni, secondo i programmi in corso.
	EF17	Business Impresa	Costi di ricerca e sviluppo	Spese marketing	50%	20,00%	13,00%	100,00%	100,00%	AM - 01/10/20	Valore al 31/12/2020: 13,00% Per valutare che i processi di marketing sono stati implementati correttamente nel 2020, si è verificato che il budget di marketing è stato rispettato, anche in caso di variazioni del mercato e delle prestazioni, secondo i programmi in corso.
	EF18	Business Impresa	Costi di ricerca e sviluppo	Spese marketing	50%	20,00%	13,00%	100,00%	100,00%	AM - 01/10/20	Valore al 31/12/2020: 13,00% Per valutare che i processi di marketing sono stati implementati correttamente nel 2020, si è verificato che il budget di marketing è stato rispettato, anche in caso di variazioni del mercato e delle prestazioni, secondo i programmi in corso.







A.1 - Piano performance 2020

Categoria	ORI	Indicatore	Indice di direzione	Misura di base	Target	Completato	Performance 2019	Performance obiettivo	Misura di base	Note
C.1.1.3. Valori economici, risultati operativi ed indicatori di rischio, TLT, TLR, NPL e IR	EF135	Storico di indebitamento lordo	1p. assoluto	BACM<=	90,00%	90,00%	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 10, l'obiettivo dell'operatività è fissato in 121 persone il 31/03/2020, in mediazione, 1 mediano (n. 9), 1 operatività
	EF137	Indice di qualità del credito	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 107
C.1.1.5. Comunicazioni verso i clienti e verso i mercati	EF136	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 109
	EF138	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
C.1.1.6. Strategie e iniziative di marketing	EF139	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
	EF140	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
C.1.1.7. Affinità e fidelizzazione dei clienti	EF141	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
	EF142	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
C.1.1.8. Strategie e iniziative di marketing	EF143	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
	EF144	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
C.1.1.9. Strategie e iniziative di marketing	EF145	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
	EF146	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
C.1.1.10. Strategie e iniziative di marketing	EF147	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
	EF148	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
C.1.1.11. Strategie e iniziative di marketing	EF149	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
	EF150	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
C.1.1.12. Strategie e iniziative di marketing	EF151	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
	EF152	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
C.1.1.13. Strategie e iniziative di marketing	EF153	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117
	EF154	Indice di qualità del servizio clienti	1p. assoluto	25%>=	1,00	1,12	100,00%	100,00%	AM 05/15/16, in base della macroeconomia e del settore bancario e di credito	Valutata il 13/2020, n. 117



A.1 - Piano performance 2020

Descritto	Org.	Indicatore	Valore obiettivo	Unità	Target	Formazione	Performance 2019	Performance obiettivo	Fonte di dati	Note
C.2.1.06 in seno al Borsoneconomico	DT142	Trade partner 1	Ip. stabilito	15%	0,52	0,70	100,00%	100,00%	dati di 17 set. - base di dati Informativa agli OMI e dati di 17 set. - base di dati	Fonte: anno 2020/2021 11.201.14.62; periodo 1 anno 2019/2020 12.261.26.43
	DT173	Business to business credit 2 annual	Ip. stabilito	20%	75,00%	62,72%	100,00%	100,00%	dati di 17 set. - base di dati Informativa agli OMI e dati di 17 set. - base di dati	
	DT175	Spazio economico di lavoro	Ip. stabilito	15%	1,00	1,00	100,00%	100,00%	dati di 17 set. - base di dati Informativa agli OMI e dati di 17 set. - base di dati	
	DT144	Spazio economico per lavoro	Ip. stabilito	15%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Informativa agli OMI e dati di 17 set. - base di dati	
C.2.1.08 in seno al Borsoneconomico	DT151	Trade partner 2	Ip. stabilito	20%	0,62%	0,62%	100,00%	100,00%	dati di 17 set.	
	DT145	Trade partner 3	Ip. stabilito	20%	1,12%	1,12%	75,00%	75,00%	dati di 17 set.	dati di 17 set. - base di dati Informativa agli OMI e dati di 17 set. - base di dati
C.2.1.10 in seno al Borsoneconomico	DT146	Business to business credit 1 annual	Ip. stabilito	20%	1,12%	1,12%	100,00%	100,00%	dati di 17 set.	dati di 17 set. - base di dati Informativa agli OMI e dati di 17 set. - base di dati
	DT148	Business to business credit 2 annual	Ip. stabilito	20%	1,12%	1,12%	100,00%	100,00%	dati di 17 set.	dati di 17 set. - base di dati Informativa agli OMI e dati di 17 set. - base di dati
C.2.1.11 in seno al Borsoneconomico	DT152	Trade partner 4	Ip. stabilito	20%	1,12%	1,12%	100,00%	100,00%	dati di 17 set.	dati di 17 set. - base di dati Informativa agli OMI e dati di 17 set. - base di dati
	DT153	Trade partner 5	Ip. stabilito	20%	1,12%	1,12%	100,00%	100,00%	dati di 17 set.	dati di 17 set. - base di dati Informativa agli OMI e dati di 17 set. - base di dati
C.2.1.12 in seno al Borsoneconomico	DT154	Trade partner 6	Ip. stabilito	20%	1,12%	1,12%	100,00%	100,00%	dati di 17 set.	dati di 17 set. - base di dati Informativa agli OMI e dati di 17 set. - base di dati
	DT155	Trade partner 7	Ip. stabilito	20%	1,12%	1,12%	100,00%	100,00%	dati di 17 set.	dati di 17 set. - base di dati Informativa agli OMI e dati di 17 set. - base di dati
C.2.1.13 in seno al Borsoneconomico	DT156	Trade partner 8	Ip. stabilito	20%	1,12%	1,12%	100,00%	100,00%	dati di 17 set.	dati di 17 set. - base di dati Informativa agli OMI e dati di 17 set. - base di dati
	DT157	Trade partner 9	Ip. stabilito	20%	1,12%	1,12%	100,00%	100,00%	dati di 17 set.	dati di 17 set. - base di dati Informativa agli OMI e dati di 17 set. - base di dati