

Edizione 2020

**Rapporto annuale sul
numero, composizione,
retribuzione e costo del personale
(dati esercizio 2019)**

NOTE METODOLOGICHE

Caratteristiche del campione

Dati relativi all'intero mercato, ottenuti riportando a 100 quelli forniti da un campione d'impres che rappresentano circa l'85% del mercato stesso.

Con riferimento al personale dipendente da Alleanza, per motivi di significatività statistica sono compresi i produttori, ancorchè regolati da CCNAL, mentre sono esclusi gli impiegati amministrativi regolati dal medesimo contratto.

NOTA BENE

I dati elaborati per l'anno 2019, analogamente a quanto predisposto per gli anni 2007-2018, comprendono anche quelli relativi ai dipendenti di società controllate da imprese di assicurazione regolati da C.C.N.L. di settore.

**PRINCIPALI EVIDENZE DEL PERSONALE DIPENDENTE NON DIRIGENTE E
DIRIGENTE**

**PERSONALE AMMINISTRATIVO, DI PRODUZIONE
E DEL CONTACT CENTER**

Personale dipendente

I dati 2019 indicano, rispetto all'anno 2018, un aumento del personale dipendente non dirigente (+1,0%) che coinvolge sia il personale Amministrativo (+0,4%) che il personale addetto all'organizzazione produttiva e alla produzione (+5,3%) nonché il personale "contact center operations" (+ 5,8%). Diversamente il personale del "contact center vendita", evidenzia un decremento del 7,3%.

	Periodo di riferimento					
	31/12/2018	Distribuzione % 31/12/2018		31/12/2019	Diff. % su anno precedente	Distribuzione % 31/12/2019
Amministrativi	36.861	83,1%		37.019	0,4%	82,6%
Produttori	5.124	11,5%		5.398	5,3%	12,0%
C. C. operations	1.496	3,4%		1.583	5,8%	3,5%
C. C. vendita	890	2,0%		825	-7,3%	1,8%
Totale	44.371	100%		44.825	1,0%	100%

Part time

Il personale part time, pari nel 2019 a 5.855 unità, rappresenta il 13,1% del personale dipendente non dirigente. Rispetto all'anno 2018 (5.925 unità) il personale dipendente part time registra un decremento dell'1,2% (-70 unità).

Grado di scolarità

Nell'anno 2019, con riferimento al complesso del personale, il numero dei laureati (laurea breve/laurea magistrale) è pari a 21.258 (47,4% del totale) mentre 21.176 dipendenti (47,2% del totale) sono in possesso di un diploma di scuola media superiore. Inoltre il personale dipendente in possesso di un dottorato di ricerca, pari a 464 unità, rappresenta l'1,0% del totale.

In particolare, nell'ambito del personale amministrativo circa il 51,0% risulta laureato (laurea breve/laurea magistrale/dottorato di ricerca), il 44,4% risulta in possesso di scuola media superiore e il 4,8% risulta in possesso del diploma di scuola media inferiore.

I produttori in possesso del diploma della scuola dell'obbligo risultano pari a 113 unità (2,1% del totale) mentre è prevalente la quota di coloro che sono in possesso del diploma di scuola media superiore (63,0% del totale).

Analogamente il personale del "contact center vendita" si caratterizza prevalentemente per una rilevante quota di dipendenti in possesso del diploma della scuola media superiore (58,7%).

Diversamente il personale del "contact center operations" si caratterizza per l'elevata presenza - circa 45,2% del totale - di dipendenti in possesso di laurea (laurea breve/laurea magistrale/dottorato) e per una significativa percentuale di persone in possesso del diploma della scuola media superiore (circa 53% del totale).

La tabella di seguito riportata illustra nel dettaglio quanto sopra descritto:

Scuola dell'obbligo	Diploma di scuola media superiore	Laurea breve (vecchio ordinamento), laurea di 3 anni di primo livello (nuovo ordinamento)	Laurea di 4 anni o più (vecchio ordinamento) o nuova laurea magistrale	Dottorato di ricerca	Totale
---------------------	-----------------------------------	---	--	----------------------	--------

VALORI ASSOLUTI

Amministrativi

Produttori

Contact center operations

Contact center vendita

Totale

1.766	16.451	1.451	16.970	381	37.019
113	3.402	124	1.700	59	5.398
28	839	68	635	13	1.583
20	484	49	261	11	825
1.927	21.176	1.692	19.566	464	44.825

VALORI PERCENTUALI

Amministrativi

Produttori

Contact center operations

Contact center vendita

Totale

4,8%	44,4%	3,9%	45,8%	1,0%	100%
2,1%	63,0%	2,3%	31,5%	1,1%	100%
1,8%	53,0%	4,3%	40,1%	0,8%	100%
2,4%	58,7%	5,9%	31,6%	1,3%	100%
4,3%	47,2%	3,8%	43,6%	1,0%	100%

Forza " Stabile "

Per forza " stabile " si intende il totale dei dipendenti al netto di quelli con contratto a tempo determinato.

Nell'anno 2019 il personale con contratto a tempo determinato registra, rispetto all'anno precedente, un rilevante incremento (+48,8%). Diversamente, il numero dei dipendenti stabili, nello stesso periodo, risulta pressoché stabile (+0,2%) - (v. tabella).

In servizio al 31/12/2018	Assunti nel 2019	Cessati nel 2019	In servizio al 31/12/2019	Saldo	Variaz. %
---------------------------------	------------------------	------------------------	---------------------------------	-------	--------------

Totale dipendenti (amministrativi, di produzione, del contact center)

Totale	44.371	2.930	2.476	44.825	454	1,0%
---------------	---------------	--------------	--------------	---------------	------------	-------------

Dipendenti con contratto a tempo determinato (*)

Totale	783	1.151	769	1.165	382	48,8%
---------------	------------	--------------	------------	--------------	------------	--------------

Dipendenti "stabili":

Totale dipendenti al netto di quelli con contratto a tempo determinato (**)

Totale	43.588	1.779	1.707	43.660	72	0,2%
---------------	---------------	--------------	--------------	---------------	-----------	-------------

(*) A seguito di aggiornamenti metodologici i dati al 2018 sono stati ricalcolati per garantire la significatività statistica dei confronti

(**) In termini percentuali i dipendenti stabili (al netto di quelli con contratto a tempo determinato) rappresentano il 97% circa del totale dei dipendenti non dirigenti.

Per completezza di informazione si segnala inoltre che al 31.12.2019 il numero delle risorse con contratto di somministrazione a tempo determinato utilizzate dalle imprese del settore è stato pari a circa 293 unità; tale valore corrisponde a circa lo 0,7% del totale del personale dipendente non dirigente.

Distribuzione per livello di inquadramento del personale amministrativo
--

Si conferma prevalente la percentuale del personale inquadrato nei livelli contrattuali a maggior contenuto professionale (5°, 6° e 7° livello) rispetto alla quota dei dipendenti inquadrati nei livelli inferiori (1°, 2°, 3° e 4° livello).

La tabella riepilogativa sottoriportata mostra in dettaglio la distribuzione negli ultimi 3 anni .

	Distribuzione percentuale		
	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019
Liv. 7	23,7%	24,5%	24,9%
Liv. 6	28,0%	28,8%	29,7%
Liv. 5	29,1%	29,0%	28,9%
Liv. 4	16,2%	15,1%	14,1%
Liv. 3	2,7%	2,4%	2,2%
Liv. 2	0,0%	0,0%	0,0%
Liv. 1	0,2%	0,2%	0,1%

Età media del personale dipendente

Con riferimento all'età media del personale amministrativo i dati al 2019 evidenziano, rispetto all'anno 2018 (47,1 anni), un aumento di circa 8 mesi (47,8 anni).

Un'inversione di tendenza, seppure di entità modesta (circa due mesi e mezzo), si registra per il personale addetto all'organizzazione produttiva ed alla produzione il quale nel 2019 presenta un'età media lievemente inferiore rispetto a quella registrata nell'anno precedente (41,9 anni contro 42,1 anni).

Il personale dipendente del contact center si caratterizza, per un'età media (circa 39 anni) inferiore rispetto sia al personale amministrativo che a quello addetto alla produzione. Tuttavia il processo di invecchiamento della popolazione ha coinvolto, nel periodo considerato, anche il personale in parola. Infatti l'età media nei contact center (sia operations sia vendita) ha registrato nell'anno 2019, rispetto al 2018, un incremento medio di circa 8 mesi.

Complessivamente il personale dipendente non dirigente presenta nell'anno 2019 un'età media (46,6 anni) superiore di circa 7 mesi all'età media registrata nell'anno 2018 (46,0 anni).

La tabella riepilogativa sottoriportata mostra l'andamento dell'età media negli ultimi 3 anni.

	Età media		
	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019
Amministrativi	46,8	47,1	47,8
Produttori	41,4	42,1	41,9
C.C. operations	37,1	38,1	38,4
C.C. vendita	37,9	39,2	40,3
Totale	45,7	46,0	46,6

Forza utilizzata per il calcolo del costo medio del personale
--

Al fine di individuare costi medi più rispondenti alla realtà, già da alcuni anni si utilizza la semisomma del personale in forza al 31.12 dell' anno precedente ed al 31.12 dell' anno in corso; inoltre, ove presente, al personale a tempo parziale viene attribuito un peso inferiore all'unità il cui valore varia in relazione ai dati sul part time forniti annualmente dalle imprese.

Questo metodo di calcolo fa sì che si riscontrino diversità anche sensibili tra il numero di dipendenti in forza al 31.12 ed il numero di dipendenti stimati con il metodo di cui sopra.

La tabella sottoriportata mette a confronto i due dati per il 2018 e per il 2019

	Forza al 31.12.		Forza media	
	31/12/2018	31/12/2019	Anno 2018	Anno 2019
Amministrativi	36.861	37.019	36.000	35.885
Produttori	5.124	5.398	5.140	5.261
C.C. operations	1.496	1.583	1.254	1.269
C.C. vendita	890	825	678	642

Il costo medio del personale dipendente (*) (**)

Di seguito si illustrano i principali risultati relativi al costo medio del personale amministrativo e di produzione

Amministrativi: variazioni percentuali 2018-2019

Retribuzioni complessive	2,4%
di cui:	
Retribuzioni lorde	1,8%
Integrazioni al TFR (incentivi all'esodo)	23,7%
Contributi sociali obbligatori (INPS)	0,5%
Accantonamento al fondo TFR	-1,4%

Retribuzioni complessive

Il dato delle retribuzioni complessive risente sia degli aumenti contrattuali tabellari dovuti al rinnovo del CCNL di settore che degli esborsi per le integrazioni al TFR

Accantonamento al fondo TFR

Il decremento registrato (-1,4%) tiene conto della quota di TFR di competenza accantonata nell'anno 2019 e della rivalutazione di quanto accantonato nel 2018.

Produttori: variazioni percentuali 2018-2019

Retribuzioni complessive	10,7%
di cui:	
Retribuzioni lorde	1,2%
Integrazioni al TFR (incentivi all'esodo)	40,5%
Compensi provvigionali	9,3%
Contributi sociali obbligatori (INPS)	8,4%
Accantonamento al fondo TFR	3,6%

Retribuzioni complessive

Nell'anno 2019, il valore medio del complesso delle retribuzioni registra, rispetto all'anno 2018, un incremento del 10,7% per effetto degli incrementi delle tre componenti che costituiscono dette retribuzioni: retribuzioni lorde (+1,2%); integrazioni al TFR (+40,5%); compensi provvigionali (+9,3%).

Accantonamento al fondo TFR

L'incremento registrato (+3,6%) tiene conto della quota di TFR di competenza accantonata nell'anno 2019 e della rivalutazione di quanto accantonato nel 2018.

(*) Sulla base del campione esaminato il costo complessivo del personale dipendente non dirigente ammonta al 31.12.2019 a 3.613 milioni di euro. Se a tale importo si somma il costo del personale dirigente, pari a 539 milioni di euro si ottiene un costo complessivo del personale dipendente del settore assicurativo di 4.152 milioni di euro. Si ricorda che detti dati non comprendono quelli relativi agli impiegati amministrativi di Alleanza Toro, provenienti da Alleanza, regolati dal CCNAL.

(**) Il dato concernente il costo del personale dipendente non tiene tuttavia conto delle somme erogate dalle imprese del settore per la contribuzione aggiuntiva versata per l'accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo intersettoriale ANIA/AISA.

PERSONALE DIRIGENTE

Andamento del personale

Nell'anno 2019 il numero del personale dirigente registra rispetto all'anno 2018 un incremento dell'1,0% (14 unità)

La tabella riepilogativa sottoriportata mostra l'andamento dei dati degli ultimi 3 anni.

	Periodo di riferimento					
	31/12/2017	Diff. % su anno precedente	31/12/2018	Diff. % su anno precedente	31/12/2019	Diff. % su anno precedente
Dirigenti	1.309	1,9%	1.336	2,1%	1.350	1,0%

Rispetto al grado di scolarità l'88% circa del personale dipendente dirigente risulta laureato (laurea breve/laurea magistrale/dottorato di ricerca) mentre circa l'11% è in possesso di un diploma di scuola media superiore.

Età media del personale dirigente

L'età media risulta nel periodo 2018-2019 costante essendo, per entrambi gli anni in parola, pari 51,2 anni - (v. tabella).

	Età media		
	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019
Dirigenti	50,9	51,2	51,2

Forza utilizzata per il calcolo del costo medio del personale
--

Anche per il personale dirigente, già da alcuni anni si utilizza la semisomma del personale in forza al 31.12 dell'anno precedente ed al 31.12 dell'anno in corso.

Analogamente a quanto assunto con riferimento al personale dipendente non dirigente si riscontrano pertanto diversità tra il numero di quelli in forza al 31.12 ed il numero di dipendenti stimati con il metodo di cui sopra.

La tabella sottoriportata mette a confronto i due dati per il 2018 e per il 2019

	Forza al 31.12.		Forza media	
	31/12/2018	31/12/2019	Anno 2018	Anno 2019
Dirigenti	1.336	1.350	1.323	1.343

Costo medio del personale dirigente
--

Di seguito si evidenziano i principali dati relativi alle variazioni dei costi medi dei dirigenti nel periodo 2018-2019.

Retribuzioni complessive di cui:	-0,8%
Retribuzioni lorde	+1,2%
Integrazioni al TFR (incentivi all'esodo)	-30,2%
Contributi sociali obbligatori	+1,0%
Accantonamento al fondo TFR	+1,0%

Dati relativi al personale amministrativo, di produzione e del contact center

**Numero e composizione del personale dipendente
al 31.12.2019**

Personale dipendente
al 31.12.2019

Numero e composizione percentuale

	Numero	% sul totale
Personale amministrativo	37.019	82,6%
di cui part time	(4.062)	9,1%
Personale addetto alla organizzazione produttiva ed alla produzione	5.398	12,0%
Personale addetto al contact center operations	1.583	3,5%
di cui part time	(1.043)	2,3%
Personale addetto al contact center vendita	825	1,8%
di cui part time	(750)	1,7%
TOTALE	44.825	100%
di cui part time	5.855	13,1%

Dati al 31.12.2019
Personale dell'Area professionale quadri

FUNZIONARIO - 7° livello

	Personale maschile	% sul totale area	% sul totale complessivo
Funzionario Senior	1.727	23,8%	9,0%
Funzionario Business	4.991	68,8%	26,1%
Totale	6.718	92,6%	35,1%

Personale femminile	% sul totale area	% sul totale complessivo
528	19,2%	3,0%
1.963	71,5%	11,0%
2.491	90,7%	13,9%

Personale totale	% sul totale area	% sul totale complessivo
2.255	22,6%	6,1%
6.954	69,5%	18,8%
9.209	92,1%	24,9%

SESTO LIVELLO QUADRO

	Personale maschile	% sul totale area	% sul totale complessivo
Totale	536	7,4%	2,8%

Personale femminile	% sul totale area	% sul totale complessivo
254	9,3%	1,4%

Personale totale	% sul totale area	% sul totale complessivo
790	7,9%	2,1%

TOTALE AREA PROFESSIONALE QUADRI

	Personale maschile	% sul totale area	% sul totale complessivo
Totale	7.254	100%	37,9%

Personale femminile	% sul totale area	% sul totale complessivo
2.745	100%	15,4%

Personale totale	% sul totale area	% sul totale complessivo
9.999	100%	27,0%

Personale dell'Area professionale B

	Personale maschile	% sul totale area	% sul totale complessivo
6° Livello (al netto dei 6° quadri)	5.770	50,1%	30,1%
5° Livello	4.052	35,2%	21,2%
4° Livello	1.699	14,7%	8,9%

Personale femminile	% sul totale area	% sul totale complessivo
4.446	30,4%	24,9%
6.653	45,5%	37,2%
3.521	24,1%	19,7%

Personale totale	% sul totale area	% sul totale complessivo
10.216	39,1%	27,6%
10.705	41,0%	28,9%
5.220	20,0%	14,1%

TOTALE AREA PROFESSIONALE B

	Personale maschile	% sul totale area	% sul totale complessivo
Totale	11.521	100%	60,2%

Personale femminile	% sul totale area	% sul totale complessivo
14.620	100%	81,8%

Personale totale	% sul totale area	% sul totale complessivo
26.141	100%	70,6%

Personale dell'Area professionale C

	Personale maschile	% sul totale complessivo
3° Livello	336	1,8%

Personale femminile	% sul totale complessivo
492	2,8%

Personale totale	% sul totale complessivo
828	2,2%

Personale dell'Area professionale D

	Personale maschile	% sul totale complessivo
2° Livello	7	0,0%

Personale femminile	% sul totale complessivo
4	0,0%

Personale totale	% sul totale complessivo
11	0,0%

Personale dell'Area professionale E

	Personale maschile	% sul totale complessivo
1° Livello	24	0,1%

Personale femminile	% sul totale complessivo
16	0,1%

Personale totale	% sul totale complessivo
40	0,1%

Personale Totale

	Personale maschile	% sul totale complessivo
Totale	19.142	100%

Personale femminile	% sul totale complessivo
17.877	100%

Personale totale	% sul totale complessivo
37.019	100%

**Movimenti del personale
amministrativo, di produzione, dei call center
nel 2019**

In servizio al 31/12/2018	Assunti (*) nel 2019	Cessati nel 2019	In servizio al 31/12/2019	Saldo	Variaz. %
---------------------------------	----------------------------	------------------------	---------------------------------	-------	--------------

AMMINISTRATIVI

Personale maschile	19.143	974	975	19.142	-1	0,0%
Personale femminile	17.718	803	644	17.877	159	0,9%
Totale	36.861	1.777	1.619	37.019	158	0,4%

PRODUTTORI

Personale maschile	3.257	413	288	3.382	125	3,8%
Personale femminile	1.867	306	157	2.016	149	8,0%
Totale	5.124	719	445	5.398	274	5,3%

C.C. OPERATIONS

Personale maschile	332	70	45	357	25	7,5%
Personale femminile	1.164	194	132	1.226	62	5,3%
Totale	1.496	264	177	1.583	87	5,8%

C.C. VENDITA

Personale maschile	214	51	70	195	-19	-8,9%
Personale femminile	676	119	165	630	-46	-6,8%
Totale	890	170	235	825	-65	-7,3%

TOTALE DIPENDENTI

Personale maschile	22.946	1.508	1.378	23.076	130	0,6%
Personale femminile	21.425	1.422	1.098	21.749	324	1,5%
Totale	44.371	2.930	2.476	44.825	454	1,0%

(*) Comprende il personale dipendente assunto a tempo indeterminato nel 2019 a seguito della trasformazione di un precedente contratto a termine.

**Movimenti del personale
a tempo parziale distinto per tipologia (orizzontale/verticale)
nel 2019**

In servizio al 31/12/2018	Assunti nel 2019	Cessati nel 2019	In servizio al 31/12/2019	Saldo	Variaz. %
---------------------------------	------------------------	------------------------	---------------------------------	-------	--------------

AMMINISTRATIVI

Part time orizzontale	3.552	162	237	3.477	-75	-2,1%
Part time verticale	623	65	103	585	-38	-6,1%
Totale	4.175	227	340	4.062	-113	-2,7%

C.C. OPERATIONS

Part time orizzontale	865	173	69	969	104	12,0%
Part time verticale	66	9	1	74	8	12,1%
Totale	931	182	70	1.043	112	12,0%

C.C. VENDITA

Part time orizzontale	809	173	240	742	-67	-8,3%
Part time verticale	10	0	2	8	-2	-20,0%
Totale	819	173	242	750	-69	-8,4%

TOTALE DIPENDENTI

Part time orizzontale	5.226	508	546	5.188	-38	-0,7%
Part time verticale	699	74	106	667	-32	-4,6%
Totale	5.925	582	652	5.855	-70	-1,2%

**Personale a tempo parziale
lavoro supplementare effettuato
al 31.12.2019**

Orizzontale	Verticale	Totale
-------------	-----------	--------

NUMERO ORE

Amministrativi	37.901	7.141	45.042
C.C. Operations	32.374	4.705	37.079
C.C. Vendita	25.387	197	25.584
Totale	95.662	12.043	107.705

**Movimenti del personale
con contratto a tempo determinato
nel 2019 (*)**

In servizio al 31/12/2018	Assunti nel 2019	Cessati nel 2019	In servizio al 31/12/2019	Saldo	Variaz. %
---------------------------------	------------------------	------------------------	---------------------------------	-------	--------------

AMMINISTRATIVI ()**

Personale maschile	171	172	121	222	51	29,8%
Personale femminile	165	223	195	193	28	17,0%
Totale	336	395	316	415	79	23,5%

PRODUTTORI ()**

Personale maschile	185	217	81	321	136	73,5%
Personale femminile	118	183	49	252	134	113,6%
Totale	303	400	130	573	270	89,1%

C.C. OPERATIONS

Personale maschile	10	50	32	28	18	180,0%
Personale femminile	42	157	135	64	22	52,4%
Totale	52	207	167	92	40	76,9%

C.C. VENDITA ()**

Personale maschile	26	45	39	32	6	23,1%
Personale femminile	66	104	117	53	-13	-19,7%
Totale	92	149	156	85	-7	-7,6%

TOTALE DIPENDENTI

Personale maschile	392	484	273	603	211	53,8%
Personale femminile	391	667	496	562	171	43,7%
Totale	783	1.151	769	1.165	382	48,8%

(*) Il personale dipendente con contratto a tempo determinato è incluso nella tabella relativa ai "movimenti del personale"

(**) A seguito di aggiornamenti metodologici i dati al 2018 sono stati ricalcolati per garantire la significatività statistica dei confronti

Movimenti del personale " stabile "
al netto dei movimenti del personale
con contratto a tempo determinato
nel 2019

In servizio al 31/12/2018	Assunti nel 2018	Cessati nel 2018	In servizio al 31/12/2019	Saldo	Variaz. %
---------------------------	------------------	------------------	---------------------------	-------	-----------

Totale dipendenti (amministrativi, di produzione, del call center)

Totale	44.371	2.930	2.476	44.825	454	1,0%
--------	--------	-------	-------	--------	-----	------

Dipendenti con contratto a tempo determinato (*)

Totale	783	1.151	769	1.165	382	48,8%
--------	-----	-------	-----	-------	-----	-------

Dipendenti "stabili":

Totale dipendenti al netto di quelli con contratto a tempo determinato ()**

Totale	43.588	1.779	1.707	43.660	72	0,2%
--------	--------	-------	-------	--------	----	------

(*) A seguito di aggiornamenti metodologici i dati al 2018 sono stati ricalcolati per garantire la significatività statistica dei confronti

(**) In termini percentuali i dipendenti stabili (al netto di quelli con contratto a tempo determinato) rappresentano il 97% circa del totale dei dipendenti non dirigenti.

Per completezza di informazione si segnala inoltre che al 31.12.2019 il numero delle risorse con contratto di somministrazione a tempo determinato utilizzate dalle imprese del settore è stato pari a circa 293 unità; tale valore corrisponde a circa lo 0,7% del totale del personale dipendente non dirigente.

Personale a tempo parziale
distinto per livello e sesso
al 31.12.2019

AMMINISTRATIVI

	Personale maschile	% sul totale
Liv. 7	5	10,6%
Liv. 6	40	4,7%
Liv. 5	81	4,3%
Liv. 4	43	4,0%
Liv. 3	19	9,7%
Liv. 2	2	28,6%
Liv. 1	25	61,0%
Totale	215	5,3%

	Personale femminile	% sul totale
	42	89,4%
	807	95,3%
	1.782	95,7%
	1.019	96,0%
	176	90,3%
	5	71,4%
	16	39,0%
Totale	3.847	94,7%

	Personale totale	% sul totale
	47	100,0%
	847	100,0%
	1.863	100,0%
	1.062	100,0%
	195	100,0%
	7	100,0%
	41	100,0%
Totale	4.062	100,0%

C.C. OPERATIONS

	Personale maschile	% sul totale
Totale	176	16,9%

	Personale femminile	% sul totale
Totale	867	83,1%

	Personale totale	% sul totale
Totale	1.043	100,0%

C.C. VENDITA

	Personale maschile	% sul totale
Totale	159	21,2%

	Personale femminile	% sul totale
Totale	591	78,8%

	Personale totale	% sul totale
Totale	750	100,0%

TOTALE DIPENDENTI

	Personale maschile	% sul totale
Totale	550	9,4%

	Personale femminile	% sul totale
Totale	5.305	90,6%

	Personale totale	% sul totale
Totale	5.855	100,0%

Amministrativi, produttori e addetti al contact center assunti nel 2019 (*)
distinti per livello

Numero e composizione percentuale

AMMINISTRATIVI

	Personale maschile	% sul totale	% sul totale assunti
Liv. 7	213	21,9%	14,1%
Liv. 6	173	17,8%	11,5%
Liv. 5	173	17,8%	11,5%
Liv. 4	367	37,7%	24,3%
Liv. 3	47	4,8%	3,1%
Liv. 2	1	0,1%	0,1%
Liv. 1	0	0,0%	0,0%
Totale	974	100%	64,6%

	Personale femminile	% sul totale	% sul totale assunti
73	9,1%	5,1%	
117	14,6%	8,2%	
169	21,0%	11,9%	
377	46,9%	26,5%	
63	7,8%	4,4%	
4	0,5%	0,3%	
0	0,0%	0,0%	
803	100%	56,5%	

	Personale totale	% sul totale	% sul totale assunti
286	16,1%	9,8%	
290	16,3%	9,9%	
342	19,2%	11,7%	
744	41,9%	25,4%	
110	6,2%	3,8%	
5	0,3%	0,2%	
0	0,0%	0,0%	
1.777	100%	60,6%	

Di cui assunti provenienti dal contact center

	Personale maschile	% sul totale amministrativi assunti	% sul totale assunti
Totale	107	11,0%	7,1%

	Personale femminile	% sul totale amministrativi assunti	% sul totale assunti
100	12,5%	7,0%	

	Personale totale	% sul totale amministrativi assunti	% sul totale assunti
207	11,6%	7,1%	

PRODUTTORI

	Personale maschile	% sul totale	% sul totale assunti
Liv. 4	0	0,0%	0,0%
Liv. 3	5	1,2%	0,3%
Liv. 2	0	0,0%	0,0%
Liv. 1	408	98,8%	27,1%
Totale	413	100%	27,4%

	Personale femminile	% sul totale	% sul totale assunti
0	0,0%	0,0%	
2	0,7%	0,1%	
0	0,0%	0,0%	
304	99,3%	21,4%	
306	100%	21,5%	

	Personale totale	% sul totale	% sul totale assunti
0	0,0%	0,0%	
7	1,0%	0,2%	
0	0,0%	0,0%	
712	99,0%	24,3%	
719	100%	24,5%	

C.C. OPERATIONS

	Personale maschile	% sul totale assunti
Totale	70	4,6%

	Personale femminile	% sul totale assunti
194	13,6%	

	Personale totale	% sul totale assunti
264	9,0%	

C.C. VENDITA

	Personale maschile	% sul totale
Totale	51	3,4%

	Personale femminile	% sul totale
119	8,4%	

	Personale totale	% sul totale
170	5,8%	

TOTALE

	Personale maschile	% sul totale
Totale	1.508	100%

	Personale femminile	% sul totale
1.422	100%	

	Personale totale	% sul totale
2.930	100%	

(*) Comprende il personale dipendente assunto a tempo indeterminato nel 2019 a seguito della trasformazione di un precedente contratto a termine

Personale amministrativo assunto nel 2019 (*)
per tipologia contrattuale e livello

CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Liv. 7	5	1	6
Liv. 6	5	3	8
Liv. 5	6	3	9
Liv. 4	129	178	307
Liv. 3	26	38	64
Liv. 2	0	0	0
Liv. 1	0	0	0
Totale	172	223	395

CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Totale	802	580	1.382

DI CUI CONTRATTI DI APPRENDISTATO

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Liv. 4	16	12	28
Liv. 3	7	13	20
Liv. 2	1	4	5
Liv. 1	0	0	0
Totale	24	29	53

TOTALE ASSUNTI

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Totale	974	803	1.777

(*) Comprende il personale dipendente assunto a tempo indeterminato nel 2019 a seguito della trasformazione di un precedente contratto a termine

Lavoratori con contratto di somministrazione a tempo determinato
distinto per sesso
al 31.12.2019

Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
110	151	261

**Contratti relativi al personale amministrativo trasformati a tempo indeterminato nel 2019
(per tipologia e livello) (*)**

CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO TRASFORMATI (C.T.D.)

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Liv. 7	1	1	2
Liv. 6	8	1	9
Liv. 5	7	9	16
Liv. 4	63	64	127
Liv. 3	3	5	8
Liv. 2	0	0	0
Liv. 1	0	0	0
Totale	82	80	162

CONTRATTI DI APPRENDISTATO TRASFORMATI (C.A.)

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Liv. 4	12	13	25
Liv. 3			
Liv. 2			
Liv. 1			
Totale	12	13	25

**% CONTRATTI TRASFORMATI A TEMPO
INDETERMINATO SUL TOTALE CONTRATTI
STIPULATI A TEMPO INDETERMINATO NEL
2019**

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
C.T.D.	10,2%	13,8%	11,7%
C.A.	1,5%	2,2%	1,8%
Totale	11,7%	16,0%	13,5%

(*) Il personale dipendente assunto a tempo indeterminato nel 2019 a seguito della trasformazione (a tempo indeterminato) di un precedente contratto a termine è incluso nella voce "assunti" della tabella relativa al movimento del personale

Personale addetto all'organizzazione produttiva ed alla produzione assunto nel 2019 (*)
per tipologia contrattuale

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
C. a tempo determinato	217	183	400
C. a tempo indeterminato	196	123	319

Totale	413	306	719
---------------	------------	------------	------------

(*) Comprende anche il personale dipendente assunto a tempo indeterminato nel 2019 a seguito della trasformazione di un precedente contratto a termine

Personale addetto all'organizzazione produttiva ed alla produzione
Trasformazioni a tempo indeterminato (*)

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Da contratto a tempo determinato	166	118	284

Totale	166	118	284
---------------	------------	------------	------------

(*) Il personale dipendente assunto a tempo indeterminato nel 2019 a seguito della trasformazione (a tempo indeterminato) di un precedente contratto a termine è incluso nella voce "assunti" della tabella relativa al movimento del personale

Personale addetto all'organizzazione produttiva ed alla produzione - % contratti
trasformati a tempo indeterminato sul totale contratti stipulati a tempo indeterminato nel
2019

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
C. a tempo determinato	84,7%	95,9%	89,0%
Totale	84,7%	95,9%	89,0%

Personale Contact center operations assunto nel 2019 (*)
per tipologia contrattuale

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
C. a tempo determinato	50	157	207
C. a tempo indeterminato	20	37	57

Totale	70	194	264
---------------	-----------	------------	------------

(*) Comprende il personale dipendente assunto a tempo indeterminato nel 2019 a seguito della trasformazione di un precedente contratto a termine

Personale contact center operations - Trasformazioni a tempo indeterminato
per tipologia contrattuale (*)

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Da contratto a tempo determinato	4	27	31
Totale	4	27	31

(*) Il personale dipendente assunto a tempo indeterminato nel 2019 a seguito della trasformazione (a tempo indeterminato) di un precedente contratto a termine è incluso nella voce "assunti" della tabella relativa al movimento del personale

Personale contact center operations - % contratti trasformati a tempo indeterminato
sul totale contratti stipulati a tempo indeterminato nel 2019

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
C. a tempo determinato	20,0%	73,0%	54,4%
Totale	20,0%	73,0%	54,4%

Personale contact center operations con contratto di somministrazione
a tempo determinato distinto per sesso
al 31.12.2019

Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
6	26	32

Personale contact center vendita seconda assunto nel 2019 (*)
per tipologia contrattuale

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
C. a tempo determinato	45	104	149
C. a tempo indeterminato	6	15	21
Totale	51	119	170

(*) Comprende anche il personale dipendente assunto a tempo indeterminato nel 2019 a seguito della trasformazione di un precedente contratto a termine

Personale contact center vendita - Trasformazioni a tempo indeterminato
per tipologia contrattuale (*)

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Da contratto a tempo determinato	3	7	10
Totale	3	7	10

(*) Il personale dipendente assunto a tempo indeterminato nel 2019 a seguito della trasformazione (a tempo indeterminato) di un precedente contratto a termine è incluso nella voce "assunti" della tabella relativa al movimento del personale

Personale contact center vendita - % contratti trasformati a tempo indeterminato
sul totale contratti stipulati a tempo indeterminato nel 2019

	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
C. a tempo determinato	50,0%	46,7%	47,6%
Totale	50,0%	46,7%	47,6%

Personale Contact center vendita con contratto di somministrazione
distinto per sesso
al 31.12.2019

Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
0	0	0

Personale amministrativo
al 31.12.2019
distinto per livello e classe di anzianità
Numero e composizione percentuale

PERSONALE MASCHILE

Numero

Classi	Liv. 7	Liv. 6	Liv. 5	Liv. 4	Liv. 3	Liv. 2	Liv. 1	Totale
Cl.1	647	182	333	461	62	4	24	1.713
Cl.2	564	236	345	209	22	0	0	1.376
Cl.3	506	470	369	127	20	1	0	1.493
Cl.4	400	463	372	100	15	1	0	1.351
Cl.5	345	417	308	87	18	0	0	1.175
Cl.6	318	347	288	54	21	0	0	1.028
Cl.7	448	499	353	98	21	1	0	1.420
Cl.8	3.490	190	108	34	5	0	0	3.827
Cl.9	0	155	61	15	3	0	0	234
Cl.10	0	404	237	60	23	0	0	724
Cl.11	0	335	163	67	25	0	0	590
Cl.12	0	723	255	91	26	0	0	1.095
Cl.13	0	1.885	860	296	75	0	0	3.116
Totale	6.718	6.306	4.052	1.699	336	7	24	19.142

Composizione percentuale

Classi	Liv. 7	Liv. 6	Liv. 5	Liv. 4	Liv. 3	Liv. 2	Liv. 1	Totale
Cl.1	3,4%	1,0%	1,7%	2,4%	0,3%	0,0%	0,1%	8,9%
Cl.2	2,9%	1,2%	1,8%	1,1%	0,1%	0,0%	0,0%	7,2%
Cl.3	2,6%	2,5%	1,9%	0,7%	0,1%	0,0%	0,0%	7,8%
Cl.4	2,1%	2,4%	1,9%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	7,1%
Cl.5	1,8%	2,2%	1,6%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	6,1%
Cl.6	1,7%	1,8%	1,5%	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	5,4%
Cl.7	2,3%	2,6%	1,8%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	7,4%
Cl.8	18,2%	1,0%	0,6%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Cl.9	0,0%	0,8%	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
Cl.10	0,0%	2,1%	1,2%	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	3,8%
Cl.11	0,0%	1,8%	0,9%	0,4%	0,1%	0,0%	0,0%	3,1%
Cl.12	0,0%	3,8%	1,3%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	5,7%
Cl.13	0,0%	9,8%	4,5%	1,5%	0,4%	0,0%	0,0%	16,3%
Totale	35,1%	32,9%	21,2%	8,9%	1,8%	0,0%	0,1%	100%

Personale amministrativo
al 31.12.2019
distinto per livello e classe di anzianità

Numero e composizione percentuale

PERSONALE FEMMINILE

Numero

Classi	Liv. 7	Liv. 6	Liv. 5	Liv. 4	Liv. 3	Liv. 2	Liv. 1	Totale
Cl.1	361	162	316	486	82	4	16	1.427
Cl.2	304	173	306	224	30	0	0	1.037
Cl.3	262	349	594	305	45	0	0	1.555
Cl.4	165	384	619	268	26	0	0	1.462
Cl.5	133	372	557	280	34	0	0	1.376
Cl.6	108	345	579	251	37	0	0	1.320
Cl.7	183	565	780	323	47	0	0	1.898
Cl.8	975	137	166	73	8	0	0	1.359
Cl.9	0	104	106	36	3	0	0	249
Cl.10	0	340	410	232	41	0	0	1.023
Cl.11	0	232	284	139	26	0	0	681
Cl.12	0	439	480	154	21	0	0	1.094
Cl.13	0	1.098	1.456	750	92	0	0	3.396
Totale	2.491	4.700	6.653	3.521	492	4	16	17.877

Composizione percentuale

Classi	Liv. 7	Liv. 6	Liv. 5	Liv. 4	Liv. 3	Liv. 2	Liv. 1	Totale
Cl.1	2,0%	0,9%	1,8%	2,7%	0,5%	0,0%	0,1%	8,0%
Cl.2	1,7%	1,0%	1,7%	1,3%	0,2%	0,0%	0,0%	5,8%
Cl.3	1,5%	2,0%	3,3%	1,7%	0,3%	0,0%	0,0%	8,7%
Cl.4	0,9%	2,1%	3,5%	1,5%	0,1%	0,0%	0,0%	8,2%
Cl.5	0,7%	2,1%	3,1%	1,6%	0,2%	0,0%	0,0%	7,7%
Cl.6	0,6%	1,9%	3,2%	1,4%	0,2%	0,0%	0,0%	7,4%
Cl.7	1,0%	3,2%	4,4%	1,8%	0,3%	0,0%	0,0%	10,6%
Cl.8	5,5%	0,8%	0,9%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	7,6%
Cl.9	0,0%	0,6%	0,6%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
Cl.10	0,0%	1,9%	2,3%	1,3%	0,2%	0,0%	0,0%	5,7%
Cl.11	0,0%	1,3%	1,6%	0,8%	0,1%	0,0%	0,0%	3,8%
Cl.12	0,0%	2,5%	2,7%	0,9%	0,1%	0,0%	0,0%	6,1%
Cl.13	0,0%	6,1%	8,1%	4,2%	0,5%	0,0%	0,0%	19,0%
Totale	13,9%	26,3%	37,2%	19,7%	2,8%	0,0%	0,1%	100%

Personale amministrativo
al 31.12.2019
distinto per livello e classe di anzianità

Numero e composizione percentuale

PERSONALE COMPLESSIVO

Numero

Classi	Liv. 7	Liv. 6	Liv. 5	Liv. 4	Liv. 3	Liv. 2	Liv. 1	Totale
Cl.1	1.008	344	649	947	144	8	40	3.140
Cl.2	868	409	651	433	52	0	0	2.413
Cl.3	768	819	963	432	65	1	0	3.048
Cl.4	565	847	991	368	41	1	0	2.813
Cl.5	478	789	865	367	52	0	0	2.551
Cl.6	426	692	867	305	58	0	0	2.348
Cl.7	631	1.064	1.133	421	68	1	0	3.318
Cl.8	4.465	327	274	107	13	0	0	5.186
Cl.9	0	259	167	51	6	0	0	483
Cl.10	0	744	647	292	64	0	0	1.747
Cl.11	0	567	447	206	51	0	0	1.271
Cl.12	0	1.162	735	245	47	0	0	2.189
Cl.13	0	2.983	2.316	1.046	167	0	0	6.512
Totale	9.209	11.006	10.705	5.220	828	11	40	37.019

Composizione percentuale

Classi	Liv. 7	Liv. 6	Liv. 5	Liv. 4	Liv. 3	Liv. 2	Liv. 1	Totale
Cl.1	2,7%	0,9%	1,8%	2,6%	0,4%	0,0%	0,1%	8,5%
Cl.2	2,3%	1,1%	1,8%	1,2%	0,1%	0,0%	0,0%	6,5%
Cl.3	2,1%	2,2%	2,6%	1,2%	0,2%	0,0%	0,0%	8,2%
Cl.4	1,5%	2,3%	2,7%	1,0%	0,1%	0,0%	0,0%	7,6%
Cl.5	1,3%	2,1%	2,3%	1,0%	0,1%	0,0%	0,0%	6,9%
Cl.6	1,2%	1,9%	2,3%	0,8%	0,2%	0,0%	0,0%	6,3%
Cl.7	1,7%	2,9%	3,1%	1,1%	0,2%	0,0%	0,0%	9,0%
Cl.8	12,1%	0,9%	0,7%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	14,0%
Cl.9	0,0%	0,7%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
Cl.10	0,0%	2,0%	1,7%	0,8%	0,2%	0,0%	0,0%	4,7%
Cl.11	0,0%	1,5%	1,2%	0,6%	0,1%	0,0%	0,0%	3,4%
Cl.12	0,0%	3,1%	2,0%	0,7%	0,1%	0,0%	0,0%	5,9%
Cl.13	0,0%	8,1%	6,3%	2,8%	0,5%	0,0%	0,0%	17,6%
Totale	24,9%	29,7%	28,9%	14,1%	2,2%	0,0%	0,1%	100%

Produttori
al 31.12.2019
distinti per livello e classe di anzianità

Numero e composizione percentuale

PERSONALE MASCHILE

Numero

Classi	Liv. 4	Liv. 3	Liv. 2	Liv. 1	Totale
Cl.1	28	109	104	463	704
Cl.2	32	157	206	91	486
Cl.3	31	221	115	107	474
Cl.4	37	219	99	36	391
Cl.5	24	222	54	146	446
Cl.6	22	183	96		301
Cl.7	34	162	100		296
Cl.8	40	105	51		196
Cl.9	32	17			49
Cl.10	13	16			29
Cl.11	8				8
Cl.12					0
Cl.13	2				2
Totale	303	1.411	825	843	3.382

Composizione percentuale

Classi	Liv. 4	Liv. 3	Liv. 2	Liv. 1	Totale
Cl.1	0,8%	3,2%	3,1%	13,7%	20,8%
Cl.2	0,9%	4,6%	6,1%	2,7%	14,4%
Cl.3	0,9%	6,5%	3,4%	3,2%	14,0%
Cl.4	1,1%	6,5%	2,9%	1,1%	11,6%
Cl.5	0,7%	6,6%	1,6%	4,3%	13,2%
Cl.6	0,7%	5,4%	2,8%	0,0%	8,9%
Cl.7	1,0%	4,8%	3,0%	0,0%	8,8%
Cl.8	1,2%	3,1%	1,5%	0,0%	5,8%
Cl.9	0,9%	0,5%	0,0%	0,0%	1,4%
Cl.10	0,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%
Cl.11	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Cl.12	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cl.13	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Totale	9,0%	41,7%	24,4%	24,9%	100%

Produttori
al 31.12.2019
distinti per livello e classe di anzianità

Numero e composizione percentuale

PERSONALE FEMMINILE

Numero

Classi	Liv. 4	Liv. 3	Liv. 2	Liv. 1	Totale
Cl.1	14	65	56	342	477
Cl.2	10	96	127	69	302
Cl.3	6	153	75	81	315
Cl.4	8	125	72	49	254
Cl.5	7	99	25	132	263
Cl.6	2	80	74		156
Cl.7	4	77	75		156
Cl.8	3	27	44		74
Cl.9	5	5			10
Cl.10		2			2
Cl.11	2				2
Cl.12	3				3
Cl.13	2				2
Totale	66	729	548	673	2.016

Composizione percentuale

Classi	Liv. 4	Liv. 3	Liv. 2	Liv. 1	Totale
Cl.1	0,7%	3,2%	2,8%	17,0%	23,7%
Cl.2	0,5%	4,8%	6,3%	3,4%	15,0%
Cl.3	0,3%	7,6%	3,7%	4,0%	15,6%
Cl.4	0,4%	6,2%	3,6%	2,4%	12,6%
Cl.5	0,3%	4,9%	1,2%	6,5%	13,0%
Cl.6	0,1%	4,0%	3,7%	0,0%	7,7%
Cl.7	0,2%	3,8%	3,7%	0,0%	7,7%
Cl.8	0,1%	1,3%	2,2%	0,0%	3,7%
Cl.9	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,5%
Cl.10	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
Cl.11	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Cl.12	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Cl.13	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Totale	3,3%	36,2%	27,2%	33,4%	100%

Produttori
al 31.12.2019
distinti per livello e classe di anzianità

Numero e composizione percentuale

PERSONALE COMPLESSIVO

Numero

Classi	Liv. 4	Liv. 3	Liv. 2	Liv. 1	Totale
Cl.1	42	174	160	805	1.181
Cl.2	42	253	333	160	788
Cl.3	37	374	190	188	789
Cl.4	45	344	171	85	645
Cl.5	31	321	79	278	709
Cl.6	24	263	170	0	457
Cl.7	38	239	175	0	452
Cl.8	43	132	95	0	270
Cl.9	37	22	0	0	59
Cl.10	13	18	0	0	31
Cl.11	10	0	0	0	10
Cl.12	3	0	0	0	3
Cl.13	4	0	0	0	4
Totale	369	2.140	1.373	1.516	5.398

Composizione percentuale

Classi	Liv. 4	Liv. 3	Liv. 2	Liv. 1	Totale
Cl.1	0,8%	3,2%	3,0%	14,9%	21,9%
Cl.2	0,8%	4,7%	6,2%	3,0%	14,6%
Cl.3	0,7%	6,9%	3,5%	3,5%	14,6%
Cl.4	0,8%	6,4%	3,2%	1,6%	11,9%
Cl.5	0,6%	5,9%	1,5%	5,2%	13,1%
Cl.6	0,4%	4,9%	3,1%	0,0%	8,5%
Cl.7	0,7%	4,4%	3,2%	0,0%	8,4%
Cl.8	0,8%	2,4%	1,8%	0,0%	5,0%
Cl.9	0,7%	0,4%	0,0%	0,0%	1,1%
Cl.10	0,2%	0,3%	0,0%	0,0%	0,6%
Cl.11	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Cl.12	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Cl.13	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Totale	6,8%	39,6%	25,4%	28,1%	100,0%

Personale contact center operations
al 31.12.2019
distinto per attività e classe di anzianità

Numero e composizione percentuale

PERSONALE MASCHILE

Numero

Classi	front office	back office	mans. miste	coordinatori	Totale
Cl.1	102	0	11	0	113
Cl.2	36	0	2	6	44
Cl.3	51	7	27	9	94
Cl.4	26	3	14	11	54
Cl.5	6	0	0	1	7
Cl.6	6	2	5	2	15
Cl.7	9	9	4	1	23
Cl.8	0	6	0	1	7
Cl.9					0
Cl.10					0
Cl.11					0
Cl.12					0
Totale	236	27	63	31	357

Composizione percentuale

Classi	front office	back office	mans. miste	coordinatori	Totale
Cl.1	28,6%	0,0%	3,1%	0,0%	31,7%
Cl.2	10,1%	0,0%	0,6%	1,7%	12,3%
Cl.3	14,3%	2,0%	7,6%	2,5%	26,3%
Cl.4	7,3%	0,8%	3,9%	3,1%	15,1%
Cl.5	1,7%	0,0%	0,0%	0,3%	2,0%
Cl.6	1,7%	0,6%	1,4%	0,6%	4,2%
Cl.7	2,5%	2,5%	1,1%	0,3%	6,4%
Cl.8	0,0%	1,7%	0,0%	0,3%	2,0%
Cl.9	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cl.10	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cl.11	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cl.12	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	66,1%	7,6%	17,6%	8,7%	100%

Personale contact center operations
al 31.12.2019
distinto per attività e classe di anzianità

Numero e composizione percentuale

PERSONALE FEMMINILE

Numero

Classi	front office	back office	mans. miste	coordinatori	Totale
Cl.1	275	0	31	0	306
Cl.2	106	0	1	8	115
Cl.3	157	40	37	17	251
Cl.4	142	6	68	22	238
Cl.5	90	1	8	3	102
Cl.6	62	11	5	7	85
Cl.7	38	40	15	5	98
Cl.8	6	23	0	0	29
Cl.9	0	0	0	0	0
Cl.10	0	0	0	0	0
Cl.11	1	0	0	0	1
Cl.12	0	1	0	0	1
Totale	877	122	165	62	1.226

Composizione percentuale

Classi	front office	back office	mans. miste	coordinatori	Totale
Cl.1	22,4%	0,0%	2,5%	0,0%	25,0%
Cl.2	8,6%	0,0%	0,1%	0,7%	9,4%
Cl.3	12,8%	3,3%	3,0%	1,4%	20,5%
Cl.4	11,6%	0,5%	5,5%	1,8%	19,4%
Cl.5	7,3%	0,1%	0,7%	0,2%	8,3%
Cl.6	5,1%	0,9%	0,4%	0,6%	6,9%
Cl.7	3,1%	3,3%	1,2%	0,4%	8,0%
Cl.8	0,5%	1,9%	0,0%	0,0%	2,4%
Cl.9	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cl.10	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cl.11	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Cl.12	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
Totale	71,5%	10,0%	13,5%	5,1%	100%

**Personale contact center operations
al 31.12.2019
distinto per attività e classe di anzianità**

Numero e composizione percentuale

PERSONALE COMPLESSIVO

Numero

Classi	front office	back office	mans. miste	coordinatori	Totale
Cl.1	377	0	42	0	419
Cl.2	142	0	3	14	159
Cl.3	208	47	64	26	345
Cl.4	168	9	82	33	292
Cl.5	96	1	8	4	109
Cl.6	68	13	10	9	100
Cl.7	47	49	19	6	121
Cl.8	6	29	0	1	36
Cl.9	0	0	0	0	0
Cl.10	0	0	0	0	0
Cl.11	1	0	0	0	1
Cl.12	0	1	0	0	1
Totale	1.113	149	228	93	1.583

Composizione percentuale

Classi	front office	back office	mans. miste	coordinatori	Totale
Cl.1	23,8%	0,0%	2,7%	0,0%	26,5%
Cl.2	9,0%	0,0%	0,2%	0,9%	10,0%
Cl.3	13,1%	3,0%	4,0%	1,6%	21,8%
Cl.4	10,6%	0,6%	5,2%	2,1%	18,4%
Cl.5	6,1%	0,1%	0,5%	0,3%	6,9%
Cl.6	4,3%	0,8%	0,6%	0,6%	6,3%
Cl.7	3,0%	3,1%	1,2%	0,4%	7,6%
Cl.8	0,4%	1,8%	0,0%	0,1%	2,3%
Cl.9	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cl.10	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cl.11	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Cl.12	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
Totale	70,3%	9,4%	14,4%	5,9%	100%

Personale contact center vendita
al 31.12.2019
distinto per attività e classe di anzianità

Numero e composizione percentuale

PERSONALE MASCHILE

Numero

Classi	front office	back office	mans. miste	coordinatori	Totale
Cl.1	40	0	0	0	40
Cl.2	25	0	5	4	34
Cl.3	39	12	0	3	54
Cl.4	15	1	0	5	21
Cl.5	1	0	0	0	1
Cl.6	10	0	0	3	13
Cl.7	15	11	0	6	32
Totale	145	24	5	21	195

Composizione percentuale

Classi	front office	back office	mans. miste	coordinatori	Totale
Cl.1	20,5%	0,0%	0,0%	0,0%	20,5%
Cl.2	12,8%	0,0%	2,6%	2,1%	17,4%
Cl.3	20,0%	6,2%	0,0%	1,5%	27,7%
Cl.4	7,7%	0,5%	0,0%	2,6%	10,8%
Cl.5	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Cl.6	5,1%	0,0%	0,0%	1,5%	6,7%
Cl.7	7,7%	5,6%	0,0%	3,1%	16,4%
Totale	74,4%	12,3%	2,6%	10,8%	100%

Personale contact center vendita
al 31.12.2019
distinto per attività e classe di anzianità

Numero e composizione percentuale

PERSONALE FEMMINILE

Numero

Classi	front office	back office	mans. miste	coordinatori	Totale
Cl.1	64	0	0	0	64
Cl.2	59	0	1	0	60
Cl.3	106	19	0	7	132
Cl.4	83	1	0	3	87
Cl.5	14	0	0	1	15
Cl.6	57	0	0	3	60
Cl.7	162	41	0	9	212
Totale	545	61	1	23	630

Composizione percentuale

Classi	front office	back office	mans. miste	coordinatori	Totale
Cl.1	10,2%	0,0%	0,0%	0,0%	10,2%
Cl.2	9,4%	0,0%	0,2%	0,0%	9,5%
Cl.3	16,8%	3,0%	0,0%	1,1%	21,0%
Cl.4	13,2%	0,2%	0,0%	0,5%	13,8%
Cl.5	2,2%	0,0%	0,0%	0,2%	2,4%
Cl.6	9,0%	0,0%	0,0%	0,5%	9,5%
Cl.7	25,7%	6,5%	0,0%	1,4%	33,7%
Totale	86,5%	9,7%	0,2%	3,7%	100%

Personale contact center vendita
al 31.12.2019
distinto per attività e classe di anzianità

Numero e composizione percentuale

PERSONALE COMPLESSIVO

Numero

Classi	front office	back office	mans. miste	coordinatori	Totale
Cl.1	104	0	0	0	104
Cl.2	84	0	6	4	94
Cl.3	145	31	0	10	186
Cl.4	98	2	0	8	108
Cl.5	15	0	0	1	16
Cl.6	67	0	0	6	73
Cl.7	177	52	0	15	244
Totale	690	85	6	44	825

Composizione percentuale

Classi	front office	back office	mans. miste	coordinatori	Totale
Cl.1	12,6%	0,0%	0,0%	0,0%	12,6%
Cl.2	10,2%	0,0%	0,7%	0,5%	11,4%
Cl.3	17,6%	3,8%	0,0%	1,2%	22,5%
Cl.4	11,9%	0,2%	0,0%	1,0%	13,1%
Cl.5	1,8%	0,0%	0,0%	0,1%	1,9%
Cl.6	8,1%	0,0%	0,0%	0,7%	8,8%
Cl.7	21,5%	6,3%	0,0%	1,8%	29,6%
Totale	83,6%	10,3%	0,7%	5,3%	100,0%

**Personale amministrativo
al 31.12.2019
distinto per fasce di età**

Numero e composizione percentuale

Numero

Fasce di età	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Meno di 21 anni	19	16	35
Da 21 a 25 anni	77	82	159
Da 26 a 30 anni	651	615	1.266
Da 31 a 35 anni	1.206	1.188	2.394
Da 36 a 40 anni	1.914	2.192	4.106
Da 41 a 45 anni	2.755	3.450	6.205
Da 46 a 50 anni	3.484	3.780	7.264
Da 51 a 55 anni	3.771	3.333	7.104
Da 56 a 60 anni	3.714	2.552	6.266
Oltre i 60 anni	1.551	669	2.220
Totale	19.142	17.877	37.019

Composizione percentuale

Fasce di età	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Meno di 21 anni	0,1%	0,1%	0,1%
Da 21 a 25 anni	0,4%	0,5%	0,4%
Da 26 a 30 anni	3,4%	3,4%	3,4%
Da 31 a 35 anni	6,3%	6,6%	6,5%
Da 36 a 40 anni	10,0%	12,3%	11,1%
Da 41 a 45 anni	14,4%	19,3%	16,8%
Da 46 a 50 anni	18,2%	21,1%	19,6%
Da 51 a 55 anni	19,7%	18,6%	19,2%
Da 56 a 60 anni	19,4%	14,3%	16,9%
Oltre i 60 anni	8,1%	3,7%	6,0%
Totale	100%	100%	100%

Produttori
al 31.12.2019
distinti per fasce di età

Numero e composizione percentuale

Numero

Fasce di età	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Meno di 21 anni	3	3	6
Da 21 a 25 anni	87	46	133
Da 26 a 30 anni	281	184	465
Da 31 a 35 anni	495	309	804
Da 36 a 40 anni	659	382	1.041
Da 41 a 45 anni	689	424	1.113
Da 46 a 50 anni	514	329	843
Da 51 a 55 anni	326	188	514
Da 56 a 60 anni	218	102	320
Oltre i 60 anni	110	49	159
Totale	3.382	2.016	5.398

Composizione percentuale

Fasce di età	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Meno di 21 anni	0,1%	0,1%	0,1%
Da 21 a 25 anni	2,6%	2,3%	2,5%
Da 26 a 30 anni	8,3%	9,1%	8,6%
Da 31 a 35 anni	14,6%	15,3%	14,9%
Da 36 a 40 anni	19,5%	18,9%	19,3%
Da 41 a 45 anni	20,4%	21,0%	20,6%
Da 46 a 50 anni	15,2%	16,3%	15,6%
Da 51 a 55 anni	9,6%	9,3%	9,5%
Da 56 a 60 anni	6,4%	5,1%	5,9%
Oltre i 60 anni	3,3%	2,4%	2,9%
Totale	100%	100%	100%

Personale contact center operations
al 31.12.2019
distinto per fasce di età

Numero e composizione percentuale

Numero

Fasce di età	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Meno di 21 anni	1	1	2
Da 21 a 25 anni	14	30	44
Da 26 a 30 anni	52	141	193
Da 31 a 35 anni	93	234	327
Da 36 a 40 anni	103	356	459
Da 41 a 45 anni	51	235	286
Da 46 a 50 anni	21	149	170
Da 51 a 55 anni	17	55	72
Da 56 a 60 anni	2	22	24
Oltre i 60 anni	3	3	6
Totale	357	1.226	1.583

Composizione percentuale

Fasce di età	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Meno di 21 anni	0,3%	0,1%	0,1%
Da 21 a 25 anni	3,9%	2,4%	2,8%
Da 26 a 30 anni	14,6%	11,5%	12,2%
Da 31 a 35 anni	26,1%	19,1%	20,7%
Da 36 a 40 anni	28,9%	29,0%	29,0%
Da 41 a 45 anni	14,3%	19,2%	18,1%
Da 46 a 50 anni	5,9%	12,2%	10,7%
Da 51 a 55 anni	4,8%	4,5%	4,5%
Da 56 a 60 anni	0,6%	1,8%	1,5%
Oltre i 60 anni	0,8%	0,2%	0,4%
Totale	100%	100%	100%

Personale contact center vendita
al 31.12.2019
distinto per fasce di età

Numero e composizione percentuale

Numero

Fasce di età	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Meno di 21 anni	0	3	3
Da 21 a 25 anni	11	11	22
Da 26 a 30 anni	29	28	57
Da 31 a 35 anni	31	85	116
Da 36 a 40 anni	57	127	184
Da 41 a 45 anni	41	214	255
Da 46 a 50 anni	20	121	141
Da 51 a 55 anni	5	33	38
Da 56 a 60 anni	1	7	8
Oltre i 60 anni	0	1	1
Totale	195	630	825

Composizione percentuale

Fasce di età	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Meno di 21 anni	0,0%	0,5%	0,4%
Da 21 a 25 anni	5,6%	1,7%	2,7%
Da 26 a 30 anni	14,9%	4,4%	6,9%
Da 31 a 35 anni	15,9%	13,5%	14,1%
Da 36 a 40 anni	29,2%	20,2%	22,3%
Da 41 a 45 anni	21,0%	34,0%	30,9%
Da 46 a 50 anni	10,3%	19,2%	17,1%
Da 51 a 55 anni	2,6%	5,2%	4,6%
Da 56 a 60 anni	0,5%	1,1%	1,0%
Oltre i 60 anni	0,0%	0,2%	0,1%
Totale	100%	100%	100%

Personale totale
al 31.12.2019
distinto per fasce di età
Numero e composizione percentuale

Numero

Fasce di età	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Meno di 21 anni	23	23	46
Da 21 a 25 anni	189	169	358
Da 26 a 30 anni	1.013	968	1.981
Da 31 a 35 anni	1.825	1.816	3.641
Da 36 a 40 anni	2.733	3.057	5.790
Da 41 a 45 anni	3.536	4.323	7.859
Da 46 a 50 anni	4.039	4.379	8.418
Da 51 a 55 anni	4.119	3.609	7.728
Da 56 a 60 anni	3.935	2.683	6.618
Oltre i 60 anni	1.664	722	2.386
Totale	23.076	21.749	44.825

Composizione percentuale

Fasce di età	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Meno di 21 anni	0,1%	0,1%	0,1%
Da 21 a 25 anni	0,8%	0,8%	0,8%
Da 26 a 30 anni	4,4%	4,5%	4,4%
Da 31 a 35 anni	7,9%	8,3%	8,1%
Da 36 a 40 anni	11,8%	14,1%	12,9%
Da 41 a 45 anni	15,3%	19,9%	17,5%
Da 46 a 50 anni	17,5%	20,1%	18,8%
Da 51 a 55 anni	17,8%	16,6%	17,2%
Da 56 a 60 anni	17,1%	12,3%	14,8%
Oltre i 60 anni	7,2%	3,3%	5,3%
Totale	100%	100%	100%

Personale totale
al 31.12.2019
distinto per Regione

	Numero				
	Amm. vi	Produttori	C.C. operations	C.C. vendita	Totale
Piemonte	3.060	396	378	0	3.834
Val d ' Aosta	5	5	0	0	10
Liguria	1.093	173	2	0	1.268
Lombardia	12.638	690	394	87	13.809
Trentino A.A.	537	64	0	0	601
Veneto	4.461	417	59	132	5.069
Friuli V.G.	2.348	134	0	519	3.001
Emilia Romagna	3.476	388	749	81	4.694
Toscana	1.191	432	0	0	1.623
Marche	172	201	0	0	373
Umbria	124	136	0	0	260
Lazio	5.506	575	0	6	6.087
Campania	853	522	0	0	1.375
Abruzzi - Molise	218	119	0	0	337
Puglia	474	325	0	0	799
Basilicata	18	55	0	0	73
Calabria	159	225	0	0	384
Sicilia	514	384	1	0	899
Sardegna	172	157	0	0	329
Totale	37.019	5.398	1.583	825	44.825

Personale totale
al 31.12.2019
distinto per Regione

Composizione percentuale					
	Amm. vi	Produttori	C.C. operations	C.C. vendita	Totale
Piemonte	8,3%	7,3%	23,9%	0,0%	8,6%
Val d ' Aosta	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Liguria	3,0%	3,2%	0,1%	0,0%	2,8%
Lombardia	34,1%	12,8%	24,9%	10,5%	30,8%
Trentino A.A.	1,5%	1,2%	0,0%	0,0%	1,3%
Veneto	12,1%	7,7%	3,7%	16,0%	11,3%
Friuli V.G.	6,3%	2,5%	0,0%	62,9%	6,7%
Emilia Romagna	9,4%	7,2%	47,3%	9,8%	10,5%
Toscana	3,2%	8,0%	0,0%	0,0%	3,6%
Marche	0,5%	3,7%	0,0%	0,0%	0,8%
Umbria	0,3%	2,5%	0,0%	0,0%	0,6%
Lazio	14,9%	10,7%	0,0%	0,7%	13,6%
Campania	2,3%	9,7%	0,0%	0,0%	3,1%
Abruzzi - Molise	0,6%	2,2%	0,0%	0,0%	0,8%
Puglia	1,3%	6,0%	0,0%	0,0%	1,8%
Basilicata	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Calabria	0,4%	4,2%	0,0%	0,0%	0,9%
Sicilia	1,4%	7,1%	0,1%	0,0%	2,0%
Sardegna	0,5%	2,9%	0,0%	0,0%	0,7%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%

Retribuzione e costi nel 2019

Personale amministrativo
Retribuzione e costi nel 2019

(importi globali e medi in migliaia di euro)

	Importo globale	Variaz. % sul 2018	Importo medio	Variaz. % sul 2018	Composiz. %
Retribuzioni complessive, di cui: ⁽¹⁾	2.151.015	2,0%	59,942	2,4%	66,9%
- Retribuzioni lorde ^{(2) (*)}	2.086.379	1,5%	58,141	1,8%	64,9%
- Eventuali integrazioni al T.F.R. ⁽³⁾	64.636	23,3%	1,801	23,7%	2,0%
Compensi per lavoro straordinario	21.224	5,6%	0,591	6,0%	0,7%
Diarie, indennità trasferta, rimborsi spe.	73.961	-7,0%	2,061	-6,7%	2,3%
Contributi sociali obbligatori (INPS)	568.217	0,2%	15,834	0,5%	17,7%
Assicurazioni obbligatorie (INAIL)	10.612	-0,2%	0,296	0,2%	0,3%
Accantonamento al fondo TFR	162.338	-1,7%	4,524	-1,4%	5,0%
Altre spese per il personale	228.348	5,1%	6,363	5,4%	7,1%
TOTALE	3.215.715	1,5%	89,612	1,8%	100%

(1) Il dato comprende :

- (a) retribuzioni contrattuali correnti (previste dal CCNL e dal CIA)
- (b) erogazioni straordinarie per particolari ricorrenze (ad esempio premi di anzianità), gratifiche etc.
- (c) assegni ad personam
- (d) per il personale cessato :

 somme erogate a titolo di TFR, somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo, indennità sostitutiva del preavviso, ferie non godute, ecc.

(2) Il dato comprende tutto quanto previsto alla precedente nota 1 ad esclusione delle somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo

(3) Somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo

(*) di cui personale femminile	859.225	2,2%	50,938	2,1%
----------------------------------	----------------	-------------	---------------	-------------

**Personale addetto
all'organizzazione produttiva ed alla produzione
Retribuzione e costi nel 2019**

(importi globali e medi in migliaia di euro)

	Importo globale	Variaz. % sul 2018	Importo medio	Variaz. % sul 2018	Composiz. %
Retribuzioni complessive, di cui: ⁽¹⁾	205.584	13,4%	39,077	10,7%	66,1%
- Retribuzioni lorde ⁽²⁾	84.629	3,6%	16,086	1,2%	27,2%
- Eventuali integrazioni al T.F.R. ⁽³⁾	4.616	44,0%	0,877	40,5%	1,5%
- Compensi provvigionali ⁽⁴⁾	116.339	11,9%	22,113	9,3%	37,4%
Diarie, indennità trasferta, rimborsi spe.	9.167	4,3%	1,742	1,9%	2,9%
Contributi sociali obbligatori	56.282	11,0%	10,698	8,4%	18,1%
Accantonamento al fondo TFR	14.571	6,1%	2,770	3,6%	4,7%
Altre spese per il personale	25.409	6,6%	4,830	4,2%	8,2%
TOTALE	311.013	11,7%	59,117	9,1%	100%

(1) Il dato comprende :

- (a) retribuzioni contrattuali correnti (previste dal CCNL e dal CIA)
- (b) erogazioni straordinarie per particolari ricorrenze (ad esempio premi di anzianità), gratifiche etc.
- (c) assegni ad personam
- (d) per il personale cessato :
somme erogate a titolo di TFR, somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo, indennità sostitutiva del preavviso, ferie non godute, ecc.
- (e) compensi provvigionali

(2) Il dato comprende tutto quanto previsto alla precedente nota 1 ad esclusione delle somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo e dei compensi provvigionali

(3) Somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo

(4) A seguito di aggiornamenti metodologici i dati al 2018 sono stati ricalcolati per garantire la significatività statistica dei confronti

Personale contact center operations
Retribuzione e costi nel 2019

(importi globali e medi in migliaia di euro)

	Importo globale	Variaz. % sul 2018	Importo medio	Variaz. % sul 2018	Composiz. %
Retribuzioni complessive, di cui: ⁽¹⁾	37.973	5,1%	29,924	3,9%	65,1%
- Retribuzioni lorde ^{(2) (*)}	37.914	5,4%	29,877	4,1%	65,0%
- Eventuali integrazioni al T.F.R. ⁽³⁾	59	-54,6%	0,046	-55,3%	0,1%
Compensi per lavoro straordinario	1.558	21,5%	1,228	20,1%	2,7%
Diarie, indennità trasferta, rimborsi spe.	56	12,0%	0,044	10,3%	0,1%
Contributi sociali obbligatori (INPS)	10.722	10,1%	8,449	8,8%	18,4%
Assicurazioni obbligatorie (INAIL)	133	2,3%	0,105	0,8%	0,2%
Accantonamento al fondo TFR	2.855	4,2%	2,250	3,0%	4,9%
Altre spese per il personale	5.054	3,0%	3,983	1,8%	8,7%
TOTALE	58.351	6,2%	45,982	4,9%	100%

(1) Il dato comprende :

- (a) retribuzioni contrattuali correnti (previste dal CCNL e dal CIA)
- (b) erogazioni straordinarie per particolari ricorrenze (ad esempio premi di anzianità), gratifiche etc.
- (c) assegni ad personam
- (d) per il personale cessato :

 somme erogate a titolo di TFR, somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo, indennità sostitutiva del preavviso, ferie non godute, ecc.

(2) Il dato comprende tutto quanto previsto alla precedente nota 1 ad esclusione delle somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo

(3) Somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo

(*) di cui personale femminile	28.389	5,4%	29,510	4,2%
----------------------------------	---------------	-------------	---------------	-------------

Personale contact center vendita
Retribuzione e costi nel 2019

(importi globali e medi in migliaia di euro)

	Importo globale	Variaz. % sul 2018 (4)	Importo medio	Variaz. % sul 2018 (4)	Composiz. %
Retribuzioni complessive, di cui: ⁽¹⁾	18.596	-0,2%	28,966	5,4%	66,8%
- Retribuzioni lorde ^{(2) (*)}	11.871	0,8%	18,491	6,5%	42,6%
- Eventuali integrazioni al T.F.R. ⁽³⁾	38	n.a.c.	0,059	n.a.c.	0,1%
- Compensi provvigionali	6.687	-2,6%	10,416	2,9%	24,0%
Compensi per lavoro straordinario	399	11,8%	0,621	18,0%	1,4%
Diarie, indennità trasferta, rimborsi spe.	40	110,5%	0,062	122,3%	0,1%
Contributi sociali obbligatori (INPS)	5.164	6,7%	8,044	12,7%	18,5%
Assicurazioni obbligatorie (INAIL)	50	-3,8%	0,078	1,5%	0,2%
Accantonamento al fondo TFR	1.358	-1,0%	2,115	4,5%	4,9%
Altre spese per il personale	2.243	4,7%	3,494	10,5%	8,1%
TOTALE	27.850	1,6%	43,380	7,3%	100%

(1) Il dato comprende :

- (a) retribuzioni contrattuali correnti (previsti dal CCNL e dal CIA)
- (b) erogazioni straordinarie per particolari ricorrenze (ad esempio premi di anzianità), gratifiche etc.
- (c) assegni ad personam
- (d) per il personale cessato :
somme erogate a titolo di TFR, somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo, indennità sostitutiva del preavviso, ferie non godute, ecc.
- (e) compensi provvigionali

(2) Il dato comprende tutto quanto previsto alla precedente nota 1 ad esclusione delle somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo e dei compensi provvigionali

(3) Somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo

(4) A seguito di aggiornamenti metodologici i dati al 2018 sono stati ricalcolati per garantire la significatività statistica dei confronti

(*) di cui personale femminile	8.619	0,9%	18,299	5,8%
----------------------------------	--------------	-------------	---------------	-------------

Dati relativi al personale dirigente

**Numero e composizione del personale dirigente
al 31.12.2019**

Personale dirigente
al 31.12.2019
distinto per grado e classe di anzianità

Numero e composizione percentuale

Movimenti del personale dirigente
nel 2019

	In servizio al 31/12/2018	Assunti nel 2019	Cessati nel 2019	In servizio al 31/12/2019	Saldo	Variaz. %
Personale maschile	1.092	86	92	1.086	-6	-0,5%
Personale femminile	244	45	25	264	20	8,2%
Totale	1.336	131	117	1.350	14	1,0%

Personale dirigente
al 31.12.2019
distinto per fasce di età

Numero e composizione percentuale

Numero

Fasce di età	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Meno di 21 anni			
Da 21 a 25 anni			
Da 26 a 30 anni	2	0	2
Da 31 a 35 anni	14	6	20
Da 36 a 40 anni	57	21	78
Da 41 a 45 anni	132	62	194
Da 46 a 50 anni	245	64	309
Da 51 a 55 anni	250	57	307
Da 56 a 60 anni	280	44	324
Oltre i 60 anni	106	10	116
Totale	1.086	264	1.350

Composizione percentuale

Fasce di età	Personale maschile	Personale femminile	Personale totale
Meno di 21 anni			
Da 21 a 25 anni			
Da 26 a 30 anni	0,2%	0,0%	0,1%
Da 31 a 35 anni	1,3%	2,3%	1,5%
Da 36 a 40 anni	5,2%	8,0%	5,8%
Da 41 a 45 anni	12,2%	23,5%	14,4%
Da 46 a 50 anni	22,6%	24,2%	22,9%
Da 51 a 55 anni	23,0%	21,6%	22,7%
Da 56 a 60 anni	25,8%	16,7%	24,0%
Oltre i 60 anni	9,8%	3,8%	8,6%
Totale	100%	100%	100%

Personale dirigente
al 31.12.2019
distinto per Regione

Numero e composizione percentuale

	Numero	% sul totale
Piemonte	43	3,2%
Val d ' Aosta	0	0,0%
Liguria	7	0,5%
Lombardia	680	50,4%
Trentino A.A.	28	2,1%
Veneto	120	8,9%
Friuli V.G.	170	12,6%
Emilia Romagna	130	9,6%
Toscana	10	0,7%
Marche	0	0,0%
Umbria	0	0,0%
Lazio	158	11,7%
Campania	2	0,1%
Abruzzi - Molise	0	0,0%
Puglia	1	0,1%
Basilicata	0	0,0%
Calabria	1	0,1%
Sicilia	0	0,0%
Sardegna	0	0,0%
Totale	1.350	100%

**Retribuzione e costi del personale dirigente
nel 2019**

Personale dirigente (1)

nel 2019

(importi globali e medi in migliaia di euro)

	Importo globale	Variaz. % sul 2018	Importo medio	Variaz. % sul 2018	Composiz. %
Retribuzioni complessive, di cui: ⁽²⁾	365.433	0,6%	272,102	-0,8%	67,8%
- Retribuzioni lorde ⁽³⁾	348.837	2,7%	259,745	1,2%	64,7%
- Eventuali integrazioni al T.F.R. ⁽⁴⁾	16.596	-29,1%	12,357	-30,2%	3,1%
Diarie, indennità trasferta, rimborsi spe.	14.369	-2,2%	10,699	-3,7%	2,7%
Contributi sociali obbligatori	84.496	2,5%	62,916	1,0%	15,7%
Accantonamento al fondo TFR	23.295	2,5%	17,345	1,0%	4,3%
Altre spese per il personale	51.305	0,8%	38,202	-0,7%	9,5%
TOTALE	538.898	1,0%	401,264	-0,6%	100%

(1) I dati si riferiscono a tutto il personale dipendente dirigente ivi incluse le posizioni apicali

(2) Il dato comprende :

(a) retribuzioni contrattuali correnti (previsti dal CCNL e dal CIA)

(b) erogazioni straordinarie per particolari ricorrenze

(c) assegni ad personam

(d) per il personale cessato :

 somme erogate a titolo di TFR, somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo, indennità sostitutiva del preavviso, ferie non godute, ecc.

(3) Il dato comprende tutto quanto previsto alla precedente nota 2 ad esclusione delle somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo

(4) Somme erogate a titolo di incentivazione all'esodo