

Performance Management & Rewards (Programa de administración del desempeño y recompensas) 2017 Resumen del nuevo programa

Perspectiva general

El programa Performance Management and Rewards (“PM&R”) incorpora administración del desempeño, incentivos y reconocimiento para expresar a los miembros del equipo de la Banca Comunitaria lo que se espera de ellos, cómo sus acciones están relacionadas con las prioridades de la empresa y el modo en que Wells Fargo les recompensa por su desempeño con respecto a estas expectativas.

Objetivos

Los objetivos generales del programa PM&R son estar alineados con la Visión y los Valores de Wells Fargo, reforzar nuestra Cultura de Cuidado y respaldar importantes objetivos comerciales, por ejemplo, crear entornos de trabajo atractivos, ofrecer experiencias excepcionales a los clientes, cultivar y profundizar las relaciones duraderas con clientes, todo esto mientras se gestionan eficazmente la supervisión y la responsabilidad y se mantiene el nivel más alto de integridad y ética.

Principios de diseño

1. Sin metas de ventas de productos.
2. El desempeño se basará en el servicio al cliente, el crecimiento de la sucursal de clientes principales (es decir, el crecimiento de clientes de cuentas de cheques que usan a Wells Fargo como su institución financiera principal), y no simplemente en la apertura de nuevas cuentas. La obtención de incentivos NO dependerá de alcanzar metas de ventas.
3. Centrarse en el equipo, no sólo en las personas. Se orientarán más métricas a las metas de equipo (sucursal) que a las metas individuales.
4. Supervisión adicional. Se realizarán controles para monitorear el mal comportamiento, incluidos un monitoreo más proactivo y una supervisión adicional a nivel regional y corporativo.
5. Se realizarán revisiones y evaluaciones de control periódicas para monitorear cualquier resultado o comportamiento no deseado que surja del nuevo plan de compensación.

Nuevos aspectos del Programa PM&R de 2017

El enfoque del programa PM&R de 2017 es diferente en varias áreas clave en comparación con enfoques anteriores. Estas incluyen:

- **Crecimiento de clientes principales y comentarios de clientes:** una mayor asignación de incentivos asociados con comentarios directos de clientes y el crecimiento de la cantidad de relaciones con clientes principales.

- **A plazo más largo:** métricas que adoptan una perspectiva a más largo plazo de la relación con el cliente e incorporan experiencias excepcionales y la retención del cliente.
- **Combinación de sueldo ajustado:** un porcentaje mayor de la compensación total estará compuesta por el sueldo básico frente a incentivos variables para la mayoría de los miembros del equipo de la sucursal.
- **Orientación al equipo:** los planes de compensación de incentivos para representantes bancarios principiantes se basan en el desempeño del equipo frente al desempeño individual.
- **Análisis equilibrado:** las prácticas de administración destacan las observaciones y el análisis equilibrado del desempeño de cada miembro del equipo.
- **Controles más estrictos:** se realizan monitoreo, informes y controles adicionales y centralizados para proporcionar una mejor supervisión del proceso de ventas.

La Banca Comunitaria también aprovecha varias métricas de éxito comercial nuevas, que se miden en la sucursal y/o a nivel de distrito, en el programa PM&R, entre las que se incluyen:

- **Crecimiento de clientes principales:** mide el crecimiento de clientes que usan a Wells Fargo como su institución financiera principal. Un cliente principal es aquel que ha tenido una cuenta de cheques durante al menos tres meses y la usa para sus necesidades de transacciones cotidianas.
- **Crecimiento del saldo de relación de las unidades familiares:** mide el modo en que Wells Fargo cumple con las necesidades financieras generales del cliente.
- **Puntuación de riesgo de la administración de la sucursal:** ofrecerá conocimientos sobre una variedad de riesgos.
- **Evaluaciones cualitativas:** las evaluaciones de desempeño incluirán más atención en el trabajo en equipo, la gestión de riesgos y el “cómo” se logran los objetivos.

