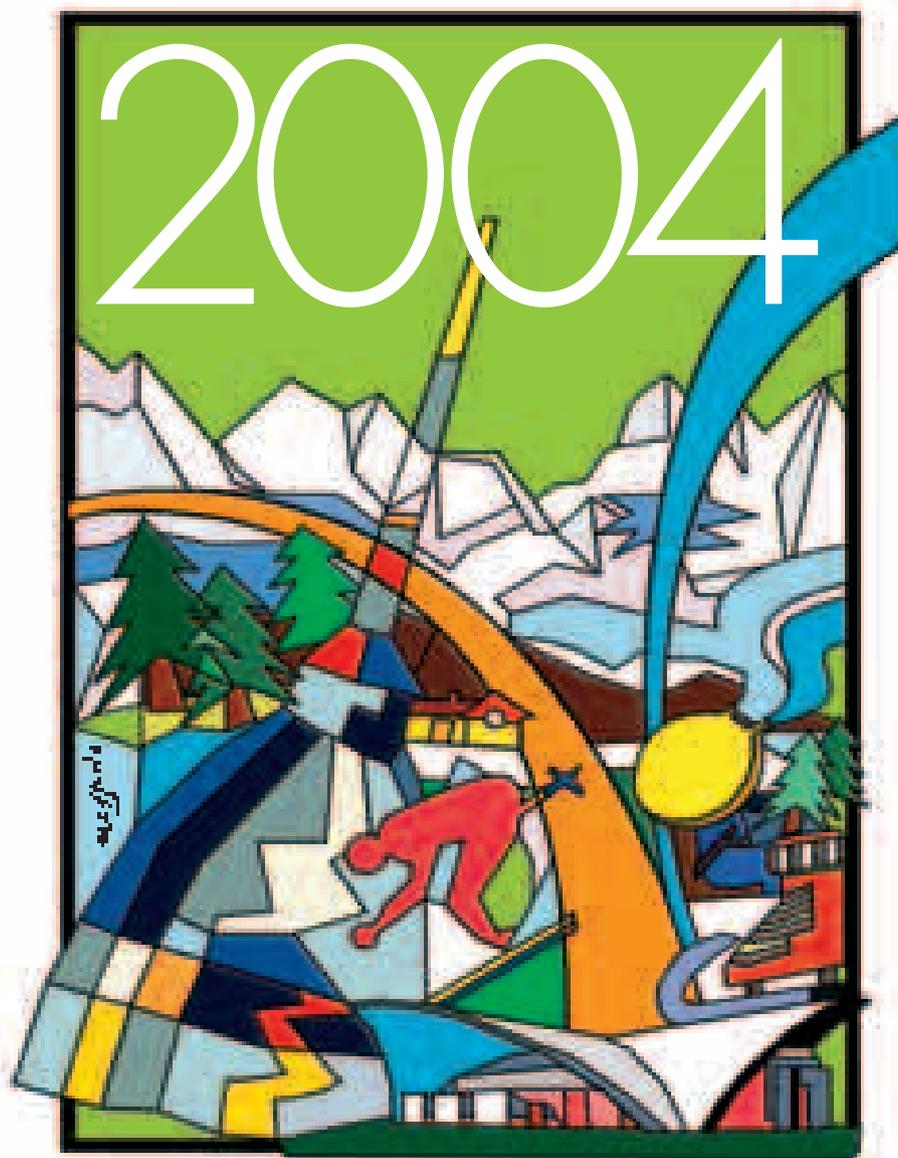


S A N P A O L O I M I



B I L A N C I O S O C I A L E

GRUPPO SANPAOLO IMI

Bilancio Sociale 2004

SANPAOLO IMI

SEDE SOCIALE IN TORINO, PIAZZA SAN CARLO 156

SEDI SECONDARIE:

- ROMA, VIALE DELL'ARTE 25

- BOLOGNA, VIA FARINI 22

REGISTRO DELLE IMPRESE DI TORINO N. 06210280019

CAPITALE SOCIALE EURO 5.217.679.140,80 INTERAMENTE VERSATO

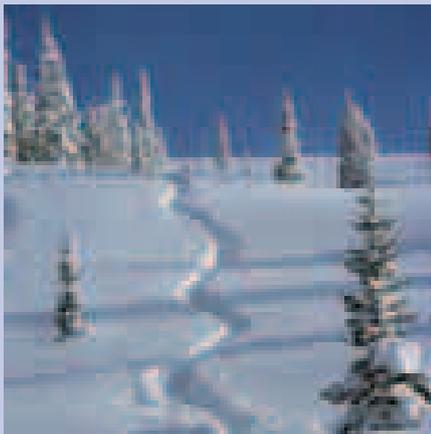
CAPOGRUPPO DEL GRUPPO BANCARIO SANPAOLO IMI
ADERENTE AL FONDO INTERBANCARIO DI TUTELA DEI DEPOSITI

	Luigi Arcuti	<i>Presidente Onorario</i>
Consiglio di Amministrazione	Enrico Salza*	<i>Presidente</i>
	Maurizio Barracco	<i>Consigliere</i>
	Pio Bussolotto*	<i>Consigliere</i>
	Giuseppe Fontana	<i>Consigliere</i>
	Ettore Gotti Tedeschi*	<i>Consigliere</i>
	Alfonso Iozzo*	<i>Amministratore Delegato</i>
	Virgilio Marrone	<i>Consigliere</i>
	Iti Mihalich	<i>Consigliere</i>
	Anthony Orsatelli	<i>Consigliere</i>
	Emilio Ottolenghi*	<i>Consigliere</i>
	Orazio Rossi*	<i>Vice Presidente</i>
	Gian Guido Sacchi Morsiani*	<i>Consigliere</i>
	Alfredo Saenz Abad	<i>Consigliere</i>
	Mario Sarcinelli	<i>Consigliere</i>
	Leone Sibani	<i>Consigliere</i>
	Alberto Tazzetti	<i>Consigliere</i>
	Josè Manuel Varela*	<i>Consigliere</i>
	<i>* Membri del Comitato Esecutivo</i>	

Collegio Sindacale	Mario Paolillo	<i>Presidente</i>
	Aureliano Benedetti	<i>Sindaco Effettivo</i>
	Maurizio Dallochio	<i>Sindaco Effettivo</i>
	Paolo Mazzi	<i>Sindaco Effettivo</i>
	Enrico Vitali	<i>Sindaco Effettivo</i>
	Stefania Bortoletti	<i>Sindaco Supplente</i>
	Gian Luca Galletti	<i>Sindaco Supplente</i>

Comitato Etico	Anthony Orsatelli	<i>Presidente</i>
	Maurizio Barracco	<i>Componente</i>
	Leone Sibani	<i>Componente</i>

Società di revisione	PricewaterhouseCoopers S.p.A.
-----------------------------	-------------------------------



Indice

8	Introduzione
10	1. IDENTITÀ E GOVERNANCE
12	Profilo del Gruppo
21	La corporate governance
27	La responsabilità sociale
32	2. LA RELAZIONE SOCIALE
34	I clienti
38	- clienti privati
52	- clienti imprese
58	Le persone
74	Gli azionisti
80	La collettività
96	I fornitori
100	3. LA RELAZIONE AMBIENTALE
112	4. LA RELAZIONE ECONOMICA
122	5. PROSPETTO DEGLI INDICATORI E DEI CONTENUTI
126	6. BANCA FIDEURAM
158	7. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
162	8. PARERE DI PRICEWATERHOUSECOOPERS
166	9. VALUTAZIONI ESTERNE
172	ALLEGATI
174	Glossario

Introduzione

Sanpaolo IMI presenta la terza edizione – la seconda di Gruppo - del Bilancio Sociale, strumento di governance della responsabilità sociale e mezzo fondamentale con cui il Gruppo rende conto del proprio approccio e delle iniziative intraprese in merito alla responsabilità sociale.

Anche questa edizione è stata sottoposta al parere del Comitato Etico ed approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22 marzo 2005.

Sono confermati il perimetro riferito al Gruppo ed i tempi di redazione e pubblicazione del documento in linea con quelli del Bilancio d'Esercizio. I dati riportati riguardano un arco temporale di un anno, sono riferiti al 2004 e raffrontati con quelli del 2003. Alcune informazioni qualitative sono state estese ai primi mesi del 2005.

Il Bilancio Sociale è stato redatto tenendo a riferimento i principi e le linee guida ABI per il settore del credito, le linee guida GBS (Gruppo Bilancio Sociale) e, per quanto riguarda in particolare gli indicatori sociali ed ambientali, le linee guida GRI (Global Reporting Initiative) incluso il documento integrativo (sector supplement) per il settore finanziario. L'impostazione metodologica e le scelte di rendicontazione adottate negli scorsi esercizi sono confermate, al fine di favorire la confrontabilità. L'attività di rendicontazione sociale ed ambientale è però oggetto di continuo

miglioramento: nel corso dell'anno sono state messe in atto metodologie di lavoro e introdotti alcuni sistemi di rilevazione dei dati volti ad accrescere l'accuratezza delle informazioni fornite (ad esempio per i dati ambientali).

Le principali novità riscontrabili in questa edizione riguardano:

- la semplificazione del documento, che offre uno stile più analitico focalizzandosi sulle principali iniziative intraprese durante l'anno, al fine di facilitare la lettura e il reperimento degli elementi maggiormente rilevanti;
- l'introduzione di una sezione sulla responsabilità sociale, che descrive il presidio, il percorso e gli ultimi sviluppi nella gestione della responsabilità sociale in Sanpaolo IMI;
- la rilevazione di ulteriori indicatori di performance e l'inserimento di alcuni dati di benchmark e medie di settore, per permettere il confronto delle performance di Sanpaolo IMI con quelle di altre aziende dello stesso settore, facilitando in tal modo una lettura critica dei dati pubblicati;
- l'esplicitazione degli obiettivi di responsabilità sociale rilevanti nella forma di un elenco circoscritto di impegni per il futuro: tale elenco si configura come un piano di corporate social responsibility, evidenziando la funzione del Bilancio Sociale come strumento di governo della responsabilità sociale;
- la pubblicazione di valutazioni esterne, oltre al parere professionale della PricewaterhouseCoopers, per dare

maggiore riscontro ai lettori sulle informazioni contenute nel documento, anche in relazione alle best practice nazionali ed internazionali.

Il Bilancio Sociale si compone delle seguenti sezioni:

- Identità e governance: ha lo scopo di presentare l'identità del Gruppo - mission e valori - ed il profilo del Gruppo, sia dal punto di vista strategico, sia sotto il profilo storico, geografico, organizzativo e societario. Un'attenzione particolare è dedicata agli aspetti di corporate governance e al governo della responsabilità sociale dell'impresa. Vengono inoltre identificati gli stakeholder rilevanti su cui si basa la relazione sociale e la relazione ambientale.
- La relazione sociale: è dedicata agli interlocutori con cui il Gruppo Sanpaolo IMI si relaziona. Ogni sezione esamina, per ciascuno stakeholder, le politiche, le attività svolte e i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi fissati nel Bilancio Sociale 2003. All'interno della relazione sono presenti appositi riquadri dedicati ad alcune società specializzate del Gruppo.
- La relazione ambientale: presenta la performance ambientale del Gruppo sia per gli aspetti ambientali diretti sia per quelli indiretti. L'ambiente viene identificato fra gli stakeholder rilevanti per il Gruppo, poiché le generazioni future sono interlocutori cui si intende dar voce rispettando l'ambiente ed osservando i principi dello sviluppo sostenibile.
- La relazione economica: presenta la performance economica del Gruppo e la ripartizione del valore aggiunto fra i diversi stakeholder secondo le linee guida del modello ABI.
- Prospetto degli indicatori e dei contenuti: vengono segnalati gli indicatori forniti (fra quelli identificati dalle linee guida di riferimento GRI, GBS ed ABI) e la loro collocazione all'interno del documento.
- Obiettivi di miglioramento: vengono definiti gli impegni prospettici verso gli stakeholder.
- Banca Fideuram: ad essa viene dedicata una sezione specifica, sia per le peculiarità che contraddistinguono tale realtà rispetto alla restante parte del Gruppo, sia perché società quotata.
- Parere professionale di PricewaterhouseCoopers: riguarda l'attendibilità, la completezza e la comprensibilità delle informazioni riportate e la coerenza con le best practice e le linee guida di riferimento.
- Valutazioni esterne: comprendono il giudizio sugli aspetti di corporate governance di una società di rating internazionale, il giudizio di una società di rating etico, che interessa le politiche e le pratiche di responsabilità sociale del Gruppo e, infine, la valutazione sulla rendicontazione economico-finanziaria, sociale ed ambientale di Sanpaolo IMI espressa dalla giuria dell'Oscar di Bilancio.



Identità e Governance



SuperStock / Contrasto

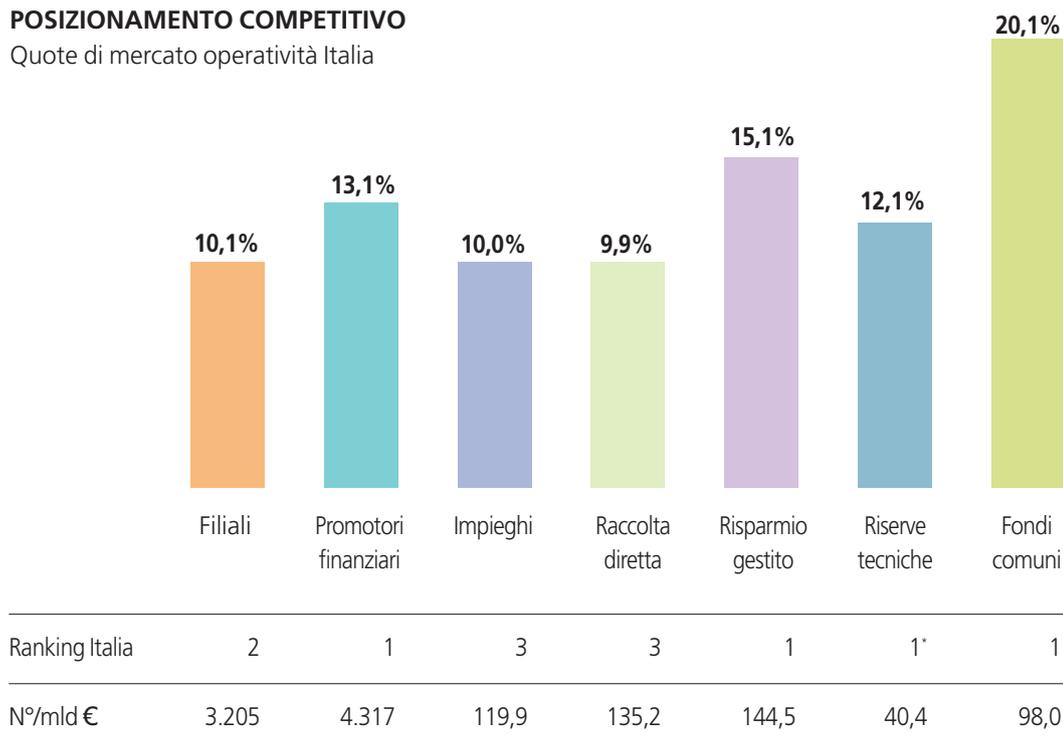
Il profilo del Gruppo

Il Gruppo Sanpaolo IMI è una delle principali realtà bancarie e finanziarie italiane. Può contare su oltre 3.000 filiali in Italia diffuse su tutto il territorio e valorizzate da marchi locali fortemente radicati nel territorio ed opera in 32 Paesi nel mondo attraverso filiali e uffici di rappresentanza.

Il Gruppo ha 42.738 dipendenti ed un network di 4.317 promotori finanziari, che sono al servizio di quasi 7 milioni di clienti.

POSIZIONAMENTO COMPETITIVO

Quote di mercato operatività Italia



* con riferimento ai gruppi bancari
Dati al 31/12/2004



Torino, sede di Piazza San Carlo

Mission

La mission di Sanpaolo IMI è quella di esercitare l'attività finanziaria e creditizia attraverso servizi di eccellenza rivolti alla gestione prudente delle risorse delle famiglie e all'impegno per lo sviluppo sostenibile del sistema imprenditoriale, anche ai fini di contribuire alla complessiva crescita economica del Paese.

L'obiettivo della creazione di valore per gli azionisti viene perseguito nell'ottica della sua sostenibilità nel tempo e nel contesto di un'attenzione costante e responsabile alle esigenze di tutti i diversi interlocutori dell'azienda.

Valori

Creazione di valore

L'idea di valore che perseguiamo integra le dimensioni dello sviluppo sostenibile, cioè:

- la creazione di ricchezza economica;
- la promozione della coesione sociale;
- la tutela dell'ambiente e delle risorse naturali.

Orientamento al cliente

Poniamo il cliente al centro dei nostri obiettivi di miglioramento continuo. Intendiamo fare in modo che ogni singolo cliente sia servito, in modo flessibile ed innovativo, al meglio delle nostre capacità, adottando lo stesso spirito di servizio anche verso il cliente interno.

Integrità

Orientiamo le azioni e i comportamenti di tutti coloro che agiscono per conto del Gruppo verso criteri di integrità e rettitudine, nel pieno e sostanziale rispetto delle norme dell'ordinamento giuridico e del sistema finanziario e creditizio e dello spirito degli accordi sottoscritti con le nostre controparti.

Tensione verso l'eccellenza

Vogliamo offrire servizi di alta qualità, ponendoci costantemente l'obiettivo di migliorare, di guardare lontano, di anticipare le sfide e di coltivare l'innovazione e la creatività.

Crescita nel rispetto delle specificità

Vogliamo coniugare la grande dimensione con il radicamento territoriale; essere una banca che riesce a pensare in grande e non perdere di vista l'individuo.

Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

Miriamo ad un uso attento delle risorse promuovendo comportamenti alieni all'ostentazione e allo spreco.

L'evoluzione storica

Le radici del Gruppo Sanpaolo IMI affondano in un passato lontano e traggono origine da un'iniziativa caritatevole nata nel XVI secolo. Da allora ad oggi Sanpaolo IMI ha subito una profonda evoluzione in senso finanziario e creditizio fino ad assumere la fisionomia attuale, arricchita dall'integrazione con le diverse realtà bancarie nel tempo confluite nel Gruppo. La prima aggregazione della storia recente è avvenuta con una realtà spiccatamente complementare - l'IMI - primario operatore nel credito a medio-lungo termine, nei servizi finanziari alle imprese e nel personal financial services. Le successive operazioni hanno coinvolto Banche con un forte radicamento nei territori di riferimento: prima l'acquisizione del Banco di Napoli (che trae origine nel lontano 1539 come istituzione volta al prestito di denaro a bassi saggi di interesse per sottrarre i bisognosi dal ricorso all'usura), poi l'integrazione delle Banche facenti parte del Gruppo Cardine, nate nel XIX secolo per favorire il risparmio popolare e sostenere lo sviluppo economico delle rispettive comunità locali. Tale processo ha dato vita ad un polo bancario in grado di cogliere i vantaggi competitivi derivanti dalla consolidata presenza locale di ciascuna azienda di credito che vi partecipa. Ecco le tappe più significative di questa evoluzione.

Le origini

1563

Viene fondata a Torino la Compagnia della Fede Cattolica sotto l'invocazione di San Paolo, che diventa Monte di Pietà esercitando l'attività di prestito gratuito su pegno a favore dei poveri per sottrarli al ricorso dell'usura.

Secoli XVIII e XIX

Si accentua il carattere creditizio del Monte, che nell'800 diventa una vera e propria banca, abilitata ad applicare interessi.

1928

La Banca assume la denominazione di Istituto di San Paolo di Torino – Beneficenza e Credito.

1931

Per sostenere la ricostruzione del sistema industriale nazionale viene costituito l'Istituto Mobiliare Italiano (IMI), istituto di credito di diritto pubblico.

1932

Il San Paolo diventa Istituto di credito di diritto pubblico.

Anni '50-'90

Negli anni '60 la Banca espande la propria rete a livello nazionale. Nel decennio successivo avvia un modello di

espansione territoriale che vede l'acquisto di banche locali nazionali e straniere. Alla crescita dimensionale si accompagna lo sviluppo della gamma dei prodotti e dei servizi offerti ai clienti.

La storia recente

1992 - 1997

Nel 1992 la Banca è trasformata in SpA e completa il processo di privatizzazione nel 1997.

1998

Fusione con l'IMI con conseguente assunzione della denominazione Sanpaolo IMI: il Gruppo multifunzionale che ne scaturisce opera nei vari settori di attività attraverso società dedicate o unità di business.

2000

Sanpaolo IMI continua il processo di crescita a livello nazionale acquisendo il Banco di Napoli e realizzando alleanze strategiche con importanti realtà creditizie italiane e straniere.

2002

Viene avviata l'integrazione con il Gruppo Cardine, nato dall'unione dei Gruppi Casse Venete e Casse Emiliano Romagnole e delle loro sette Banche (Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo, Cassa di Risparmio in Bologna, Cassa di Risparmio di Venezia, Cassa di Risparmio di Udine e Pordenone, Cassa di Risparmio di Gorizia, Banca Popolare dell'Adriatico e Banca Agricola di Cerea) operanti nel Nord Est dell'Italia e sulla dorsale adriatica.

2003

Vengono avviati i passi necessari per realizzare l'integrazione del Banco di Napoli e delle Banche del Nord Est. Per agevolare il processo di integrazione di queste ultime vengono aggregate società operanti nel medesimo territorio: la Banca Agricola di Cerea viene pertanto assorbita dalla Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo, mentre la Cassa di Risparmio di Udine e Pordenone e la Cassa di Risparmio di Gorizia si fondono dando vita a Friulcassa.

Nel luglio 2003 viene perfezionato lo scorporo che dà origine al Sanpaolo Banco di Napoli, operante nel Mezzogiorno.

2004

Si completa l'integrazione di tutte le Banche del Gruppo, che adottano il medesimo modello organizzativo e commerciale e la stessa piattaforma informatica.

Le principali linee strategiche 2004

Le iniziative intraprese dal Gruppo Sanpaolo IMI nel corso dell'anno hanno riguardato principalmente due aree: il completamento dell'integrazione delle Banche Commerciali e la riorganizzazione delle attività assicurative e delle società prodotto.

La prima attività, mirata alla razionalizzazione e al potenziamento delle capacità distributive della rete filiali, ha visto l'estensione del modello organizzativo a tutte le Banche del Gruppo, una volta completata l'integrazione dei sistemi informatici. Il modello distributivo prevede l'articolazione in aree territoriali e Banche Commerciali con strutture centrali leggere, che presidiano il rispettivo territorio e coordinano filiali specializzate per segmento di mercato. Coniuga la ricerca di efficienza, conseguita grazie all'unicità della direzione strategica e commerciale e alle comuni strutture di supporto, con il rafforzamento dei rapporti con la clientela, generato dal forte radicamento territoriale dei diversi marchi storici che oggi compongono il Gruppo.

Per razionalizzare la rete distributiva e valorizzare le potenzialità locali generate dal radicamento territoriale, sono stati trasferiti 113 punti operativi Sanpaolo presenti nelle province del Triveneto e dell'Emilia verso le quattro Banche del Nord Est mentre 30 punti operativi di Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo e di Cassa di Risparmio in Bologna, ubicati fuori dei rispettivi territori di competenza, sono confluiti in Sanpaolo.

Coerentemente con il modello di business del Gruppo, caratterizzato dalla specializzazione delle professionalità delle unità commerciali e delle società prodotto, sono state concentrate le attività assicurative in una società dedicata, Assicurazioni Internazionali di Previdenza (A.I.P.) ed è stata attuata la riorganizzazione delle attività di asset management.

In A.I.P. sono confluite le società assicurative del Gruppo operanti nel ramo vita e danni, in particolare Sanpaolo Vita e Fideuram Vita. Si è così venuto a creare un polo specializzato che combina un'efficiente piattaforma produttiva, che consentirà l'innovazione di prodotto in settori quali la previdenza e la protezione della persona, con la forte capacità distributiva del Gruppo.

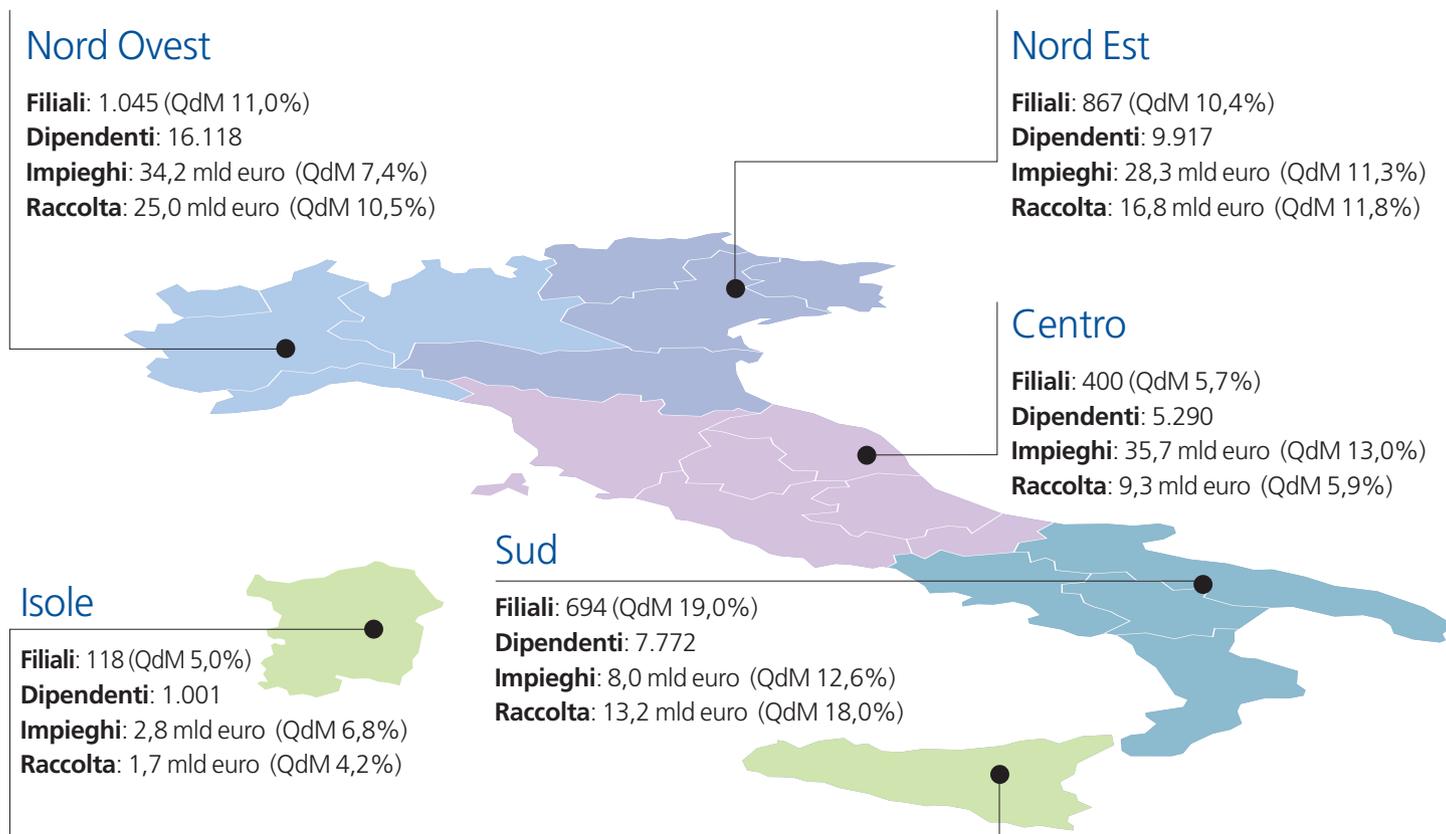
Sanpaolo IMI Wealth Management si è a sua volta scissa - estinguendosi - a favore della Capogruppo e di Sanpaolo IMI Asset Management SGR, cui sono state conferite le partecipazioni principali relative all'area del risparmio gestito.



La presenza geografica

RIPARTIZIONE STRUTTURE E OPERATIVITÀ IN ITALIA*

(Numeri/impporti e Quota di Mercato)**



* Dati al 31/12/2004

** Le quote di mercato (QdM) si riferiscono alla relativa area territoriale.

Gli impieghi sono ripartiti in base alla regione di sportello. Fonte dati di sistema: Banca d'Italia.

SANPAOLO

**SANPAOLO
BANCO DI NAPOLI**

CARISBO

**BANCA POPOLARE
DELL'ADRIATICO**

**CASSA DI RISPARMIO
DI PADOVA E ROVIGO**

**CASSA DI RISPARMIO
DI VENEZIA**

**FRIULCASSA
CASSA DI RISPARMIO REGIONALE**

LA PRESENZA INTERNAZIONALE



Europa

Filiali

Madrid
Londra
Amsterdam
Francoforte
Monaco
Vienna
Atene

Uffici di rappresentanza

Barcellona
Parigi
Bruxelles
Praga
Varsavia
Mosca
Stoccolma
Zagabria
Istanbul

Banche

Banka Koper
Inter-Europa Bank
Sanpaolo IMI Bank Ireland
Sanpaolo Bank, Lussemburgo
Sanpaolo IMI Bank Romania
Sanpaolo Bank Suisse

Resto del mondo

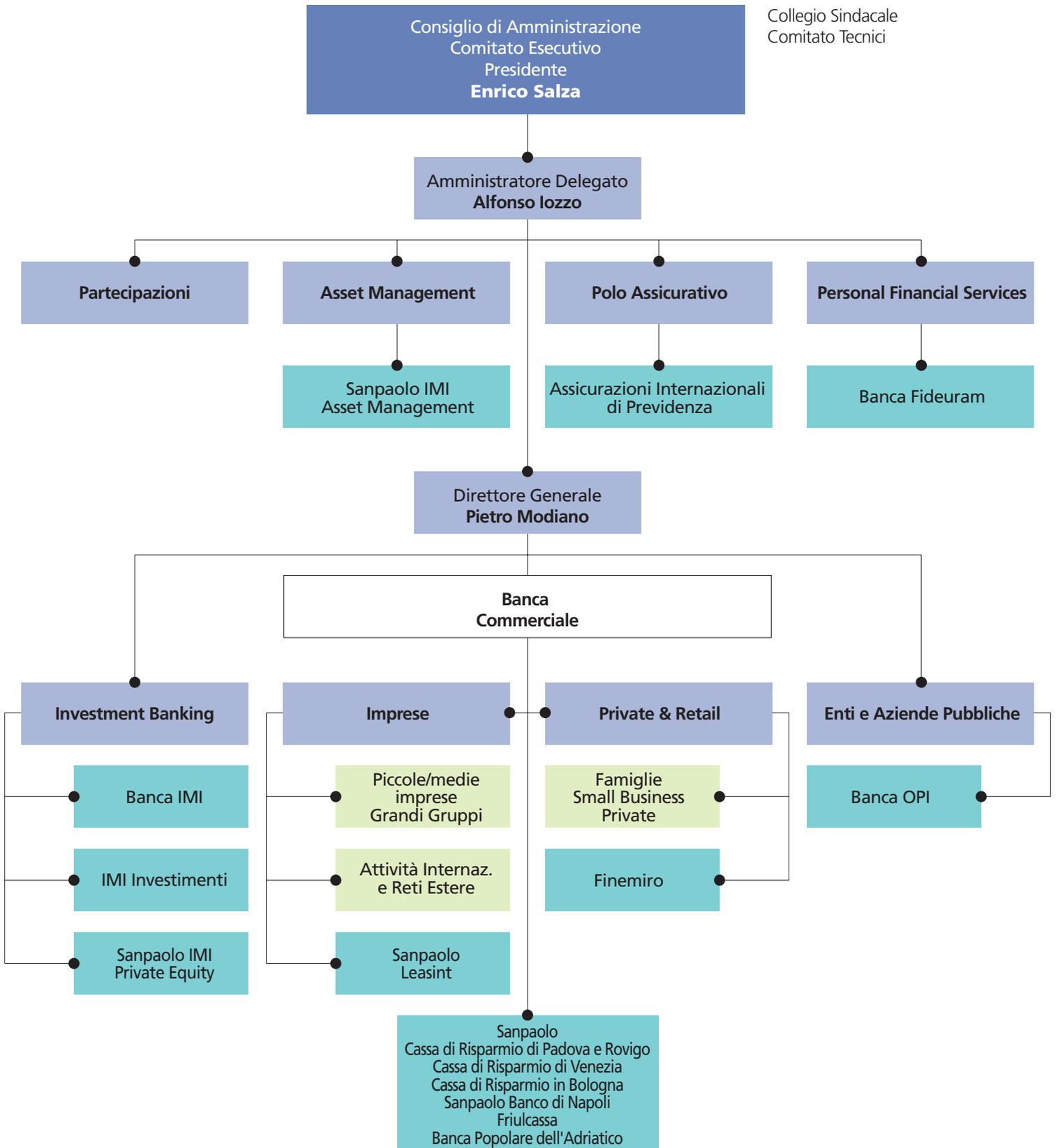
Filiali

New York
Nassau
Singapore
Hong Kong
Shanghai
Tokio

Uffici di rappresentanza

Los Angeles
Città del Messico
San Paolo
Santiago
Buenos Aires
Casablanca
Dubai
Bombay
Bangkok
Pechino

L'assetto organizzativo



La corporate governance

Il modello di corporate governance di Sanpaolo IMI è in linea con la best practice del mercato, come dimostra il giudizio positivo (7/10) attribuito alla società da Standard & Poor's a luglio 2004 (per maggiori dettagli si veda la sezione Valutazioni Esterne, pag. 168).

Il complesso tema della corporate governance viene qui trattato sinteticamente: per approfondimenti si veda la Relazione sulla Corporate Governance (disponibile sul sito internet e in versione cartacea) e si faccia riferimento alla sezione Azionisti a pag. 74, dove si trovano informazioni relative alla composizione dell'azionariato e all'Assemblea degli Azionisti.

Normativa e trasparenza

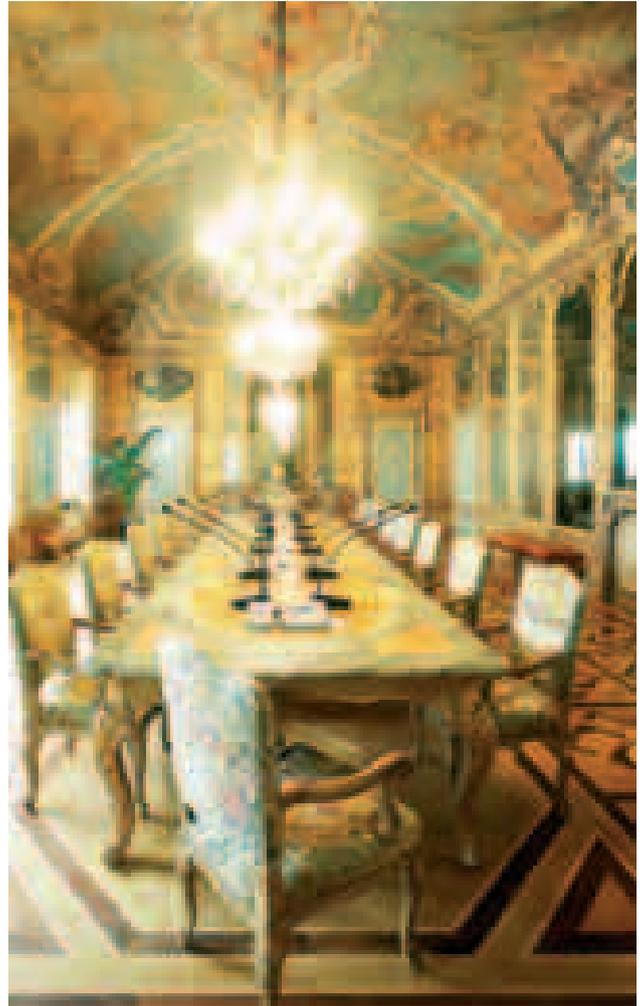
Sanpaolo IMI ha aderito alle finalità e alle indicazioni del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate fin dalla sua emanazione. Inoltre in quanto società registrata presso la U.S. Securities and Exchange Commission (SEC) ed emittente strumenti finanziari quotati presso il NYSE, il sistema di governance di Sanpaolo IMI risulta in linea con le prescrizioni della normativa statunitense in materia.

La società predispone il Form 20-F, nel quale si fornisce una riconciliazione tra i principi contabili nazionali e gli US GAAP al servizio di una maggiore trasparenza verso il mercato anglosassone e statunitense.

A tal riguardo, come richiesto nel Sarbanes-Oxley Act, è stato istituito un apposito Comitato Disclosure, composto dai Responsabili di alcune Funzioni Centrali della Banca e presieduto dal Responsabile della Direzione Finanza e Amministrazione in qualità di Chief Financial Officer, con il compito di esprimere un parere tecnico sui controlli e sulle procedure di disclosure, al fine di assicurare l'accuratezza e la tempestività delle informazioni da rendere pubbliche sulla base della normativa italiana e statunitense nonché a supervisionare la predisposizione dei principali documenti contabili.

Struttura del governo aziendale

Il modello di governo societario di Sanpaolo IMI ha come obiettivo quello di garantire adeguate ripartizioni di responsabilità e poteri, con un corretto equilibrio tra le funzioni di gestione e di controllo.



WEB

Sanpaolo IMI considera l'accessibilità e la trasparenza delle informazioni una priorità e lo dimostra con il costante aggiornamento e la continua implementazione del sito aziendale - www.grupposanpaoloimi.com - nel quale vengono presentati in italiano e in inglese tutti i dati finanziari disponibili, i comunicati stampa, le informazioni legate alla corporate governance e alla responsabilità sociale. Tra i molti documenti scaricabili si trovano:

- La Relazione sulla Corporate Governance
- Il Codice Etico
- Lo Statuto
- Il Regolamento Assembleare
- I documenti portati in approvazione all'Assemblea degli Azionisti
- Il Codice di comportamento delle persone rilevanti (internal dealing)
- Il Patriot Act
- I bilanci di esercizio e consolidati, le semestrali e le trimestrali, i bilanci sociali
- Il Form 20-F

Consiglio di Amministrazione

Funzioni	Assolve compiti di indirizzo strategico ed è titolare di tutti i poteri di gestione della Banca. Delibera, tra l'altro, con il vaglio del Comitato Tecnico Audit, sulle operazioni con parti correlate considerate significative.
Composizione	17 amministratori, di cui 1 esecutivo e 8 indipendenti
Nomina	La nomina degli Amministratori avviene sulla base delle proposte degli azionisti presentate in sede assembleare. Le proposte di nomina – secondo la disciplina in materia di requisiti di onorabilità e professionalità degli amministratori di banche - implicano un'adeguata verifica da parte dei proponenti in ordine alle caratteristiche personali e professionali dei candidati alla carica in oggetto. Il Consiglio stesso, entro trenta giorni dalla nomina, verifica in ogni caso la sussistenza dei predetti requisiti, in conformità alla normativa di vigilanza emanata dalla Banca d'Italia. In Sanpaolo IMI non opera al momento un comitato per le proposte di nomina alla carica di amministratore, dato il carattere vigile e attivo degli azionisti nel partecipare alle adunanze assembleari e nel presentare adeguate candidature.
N° riunioni nel 2004	17, partecipazione pari al 90%
Scadenza	In occasione dell'approvazione del bilancio riferito all'esercizio 2006

Comitato Esecutivo

Funzioni	Esercita i propri poteri nell'ambito delle strategie, degli indirizzi e dei piani espressi dal Consiglio di Amministrazione con l'obbligo di riferire trimestralmente al Consiglio sull'attività svolta. Esso può assumere provvedimenti urgenti, nell'interesse della Banca, riferendone poi al Consiglio alla prima adunanza.
Composizione	8 amministratori, di cui 1 esecutivo e 4 indipendenti
N° riunioni nel 2004	22, partecipazione pari al 98%

Il Consiglio di Amministrazione è supportato nello svolgimento delle sue funzioni istituzionali da 3 Comitati Tecnici istituiti tra i suoi membri e con funzioni consultive, istruttorie e di controllo.

Comitato Tecnico Audit

Funzioni	Ha il compito di analizzare le problematiche e le pratiche rilevanti, con la facoltà di richiedere analisi specifiche sui temi giudicati meritevoli di approfondimenti, aventi a riferimento la valutazione del sistema di controllo interno. Valuta l'adozione di misure correttive volte a migliorare i processi di audit, sia interni sia ad opera delle società di revisione. Svolge funzioni di Organismo di vigilanza, per l'applicazione del DL 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle società.
Composizione	3 amministratori, di cui 2 indipendenti
N° riunioni nel 2004	17, partecipazione pari al 95%

Comitato Tecnico per la remunerazione e gli orientamenti sulle politiche del personale

Funzioni	Ha il compito di valutare, d'intesa con il Presidente del Collegio Sindacale, la remunerazione di amministratori rivestiti di particolari cariche, di esaminare la struttura di remunerazione degli amministratori, di approfondire temi relativi alle politiche retributive del top management e all'approvazione e modifica della normativa generale sui rapporti di lavoro.
Composizione	3 amministratori, di cui 1 indipendente
N° riunioni nel 2004	7, partecipazione pari al 100%

Comitato Etico

Funzioni	Ha il compito di approfondire e valutare i principi da sottoporre al Consiglio di Amministrazione per l'identificazione di una corporate policy di carattere etico-ambientale, di monitorare all'interno della struttura aziendale il livello di attuazione dei principi prescelti nonché di presidiare alla redazione del Bilancio Sociale e alle linee guida per la comunicazione all'esterno della policy aziendale in tale settore.
Composizione	3 amministratori, di cui 1 indipendente
N° riunioni nel 2004	2, partecipazione pari al 79%

Quadro sinottico delle cariche e dei requisiti degli amministratori nonché della loro appartenenza ai Comitati:

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE*

	Carica	Esecutivo	Non esecutivo	Indipendente	Comitato Esecutivo	Comitato Tecnico Audit	Comitato Tecnico Remunerazione e Orientamenti sulle Politiche del Personale	Comitato Etico
Enrico Salza	Presidente		●	●	●			
Maurizio Barracco	Consigliere		●	●				●
Pio Bussolotto	Consigliere		●		●			
Giuseppe Fontana	Consigliere		●	●		●		
Ettore Gotti Tedeschi	Consigliere		●		●			
Alfonso Iozzo	Amm. Delegato	●			●			
Virgilio Marrone	Consigliere		●			●		
Iti Mihalich	Consigliere		●				●	
Anthony Orsatelli	Consigliere		●					●
Emilio Ottolenghi	Consigliere		●	●	●			
Orazio Rossi	Vice Presidente		●	●	●			
Gian Guido Sacchi Morsiani	Consigliere		●	●	●			
Alfredo Saenz Abad	Consigliere		●				●	
Mario Sarcinelli	Consigliere		●	●		●		
Leone Sibani	Consigliere		●					●
Alberto Tazzetti	Consigliere		●	●			●	
Josè Manuel Varela	Consigliere		●		●			

* Brevi note biografiche sono presenti sul sito di Gruppo (www.grupposanpaoloimi.com)

Ruolo di Presidente, Vice Presidente, Amministratore Delegato e Direttore Generale

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione, che non è titolare di deleghe operative e quindi considerato non esecutivo, ha compiti di coordinamento dell'attività della Società e di legale rappresentanza. Ha inoltre il potere di prendere - d'intesa con l'Amministratore Delegato o in assenza di questi con il Direttore Generale - qualsiasi provvedimento urgente, riferendone al Consiglio di Amministrazione o al Comitato Esecutivo nella prima riunione utile.

Anche il Vice Presidente non è titolare di deleghe operative ed assume tutti i poteri del Presidente in caso di sua assenza o impedimento.

Il Consiglio di Amministrazione ha nominato un Amministratore Delegato e un Direttore Generale, determinandone le rispettive aree di intervento ed attribuzioni.

All'Amministratore Delegato fa capo il coordinamento complessivo dell'attività del Gruppo secondo gli indirizzi formulati dal Consiglio di Amministrazione. A lui compete, in particolare, la definizione delle attività di indirizzo strategico, di governo e di controllo della Banca e del Gruppo, sovrintendendo al processo di pianificazione di Gruppo, al monitoraggio del coerente sviluppo dei piani e dei budget ed al presidio centralizzato dei rischi.

All'Amministratore Delegato fanno altresì capo le attività del comparto assicurativo (Assicurazioni Internazionali di Previdenza), delle reti di promotori finanziari (Banca Fideuram) e del risparmio gestito (Sanpaolo IMI Asset Management) nonché, in generale, il governo delle partecipazioni.

Al Direttore Generale - capo della struttura operativa ed esecutiva - riportano tutte le Funzioni attinenti la banca commerciale, con le relative strutture di governo e supporto e fanno riferimento le reti bancarie operanti sul territorio domestico e transnazionale nonché le società specialistiche a presidio di mercati, territori e business specifici quali enti pubblici (Banca Opi), investment banking (Banca IMI), private equity (Sanpaolo IMI Private Equity), credito al consumo (Finemiro Banca), leasing (Sanpaolo Leasint) ed esattoria (Gest Line). L'Amministratore Delegato, sulla base delle deleghe conferite, e il Direttore Generale, nelle materie riservate alla sua competenza, formulano le proposte di delibera al Consiglio di Amministrazione e al Comitato Esecutivo.

Remunerazione

La definizione del sistema di remunerazione degli amministratori¹ - quali componenti del Consiglio e del Comitato Esecutivo - è riservata alla competenza dell'Assemblea: sulla base di quanto da questa deliberato nell'aprile 2004 esso risulta basato su una parte fissa annua, una parte variabile, collegata ai risultati conseguiti e una somma fissa comprensiva di diaria per la partecipazione alle riunioni consiliari.

Per il 2004, il Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato Tecnico per la Remunerazione e gli Orientamenti sulle Politiche del Personale e sentito il parere del Collegio Sindacale, ha stabilito:

- per il Presidente e per il Vice Presidente una remunerazione fissa;
- per l'Amministratore Delegato e per il Direttore Generale, una remunerazione fissa e una parte variabile collegata a un sistema di obiettivi riferiti a indici di redditività e di performance del titolo e correlati al meccanismo di management by objectives (MBO).

Il sistema remunerativo dell'Alta Dirigenza e del management è caratterizzato da una marcata personalizzazione dello schema retributivo. L'attuale modello di MBO, strettamente correlato agli obiettivi strategici del piano industriale, prevede l'erogazione della componente variabile al raggiungimento di un obiettivo globale di business, costituito per il 2004 dall'utile lordo ordinario di Gruppo.

IL PATRIOT ACT

Sanpaolo IMI in ottemperanza alla legge statunitense denominata 'Uniting and Strengthening America by providing appropriate tools to intercept and obstruct terrorism', il cosiddetto Patriot Act, ha fornito nel dicembre 2002, rinnovandola nel 2004, una dichiarazione scritta della propria ottemperanza alla normativa. Anche le altre Banche Commerciali del Gruppo hanno sottoscritto analoga dichiarazione.

1. Per ulteriori dettagli cfr. parte D della Nota integrativa del Bilancio di esercizio.

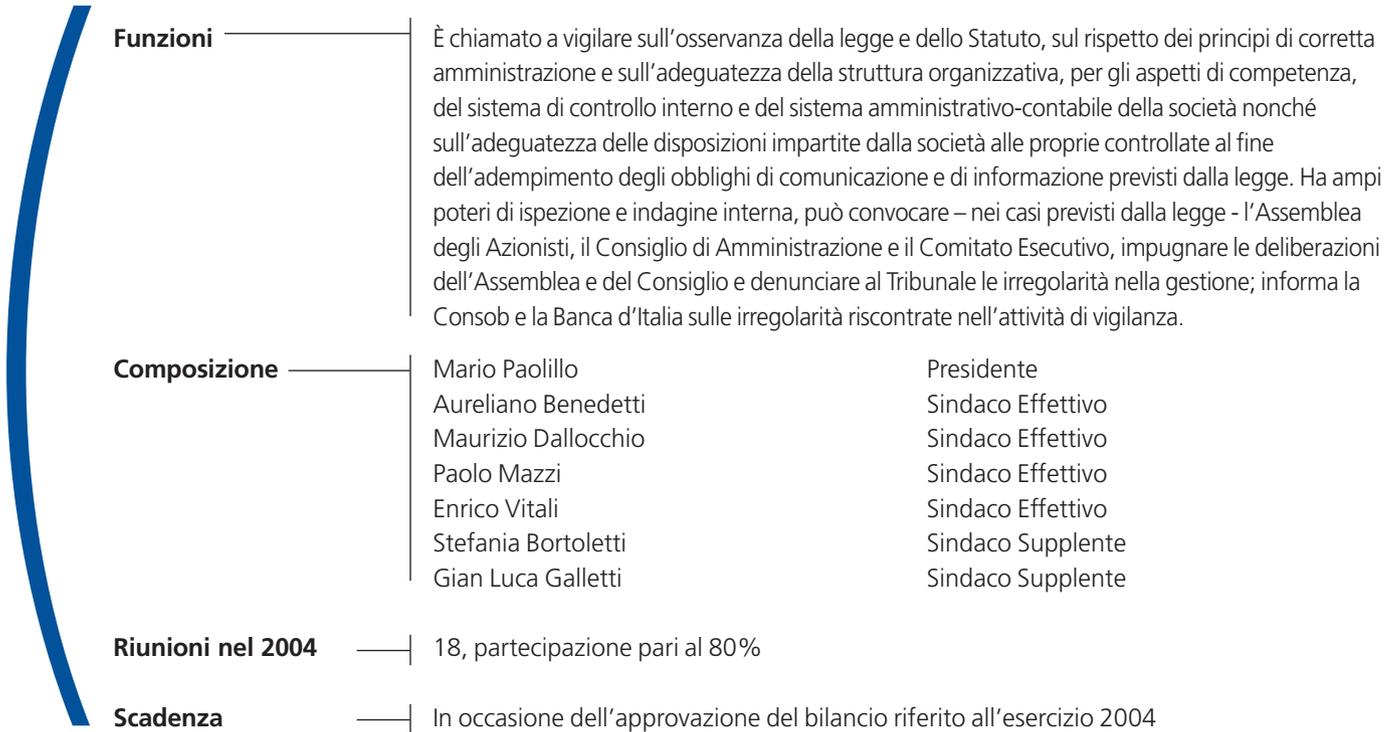
Il sistema dei controlli

Il sistema dei controlli interni, fondato sulla disciplina della Banca d'Italia, presidia i rischi tipici dell'attività sociale e monitora la situazione economico finanziaria. Si articola su tre livelli:

Collegio Sindacale, Comitato Tecnico Audit, Direzione Audit.

Il Collegio Sindacale rappresenta il principale organo societario di vigilanza interna ed è regolato dagli artt. 2397-2409 del Codice Civile.

Collegio Sindacale



Il Comitato Tecnico Audit², costituito in seno al Consiglio di Amministrazione, ha un ruolo consultivo e di controllo. La Direzione Audit riporta direttamente all'Amministratore Delegato e gode della necessaria autonomia e indipendenza, senza vincoli di accesso a dati, archivi e beni aziendali; ha il compito di valutare la funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni del Gruppo, di effettuare il controllo della regolarità dell'operatività, dell'andamento dei rischi, del rispetto delle procedure e dei regolamenti definiti dalla banca e dalle società controllate nonché di proporre all'Alta Direzione e al Consiglio possibili miglioramenti dei livelli di presidio dei rischi. L'interazione e la collaborazione fra i tre organi è molto stretta. Trimestralmente la Direzione Audit informa il Consiglio di Amministrazione e il Comitato Tecnico Audit sulle attività svolte, fornisce i necessari chiarimenti e recepisce le eventuali osservazioni. Anche al Collegio Sindacale viene assicurata costante informativa e

collaborazione sia attraverso la partecipazione del Presidente del Collegio alle riunioni del Comitato Audit sia attraverso una relazione periodica presentata dal Responsabile della Direzione Audit al Collegio Sindacale. Il corretto funzionamento dei processi di controllo è inoltre supportato dal "Regolamento dell'attività di internal audit del Gruppo Sanpaolo IMI" e da uno strumento di valutazione del rischio per la determinazione del livello di funzionalità del sistema dei controlli interni aziendali. La società di revisione, cui spetta il controllo contabile del bilancio di esercizio e consolidato per gli esercizi 2004-2005-2006, è la PricewaterhouseCoopers.

2. Descritto nei dettagli a pag 23.

La responsabilità sociale

In Sanpaolo IMI l'organizzazione dell'impresa è orientata alla creazione di valore per l'azionista in una prospettiva di lungo periodo. È forte la consapevolezza che questo obiettivo può essere raggiunto solo rafforzando le relazioni di fiducia con tutti gli stakeholder ovvero curando la relazione con i clienti, valorizzando le persone che lavorano per il Gruppo, promuovendo lo sviluppo delle comunità locali in cui esso opera e tutelando l'ambiente. Questo equilibrio dinamico che si cerca di mantenere si esprime sia nelle grandi scelte strategiche sia nella gestione delle attività quotidiane.

Il presidio

Comitato Etico

Il Comitato Etico, organo interno al Consiglio di Amministrazione, ha funzioni di indirizzo e controllo sui temi etici, sociali e ambientali. Adempie ai seguenti compiti:

- approfondire e valutare i principi da sottoporre al Consiglio di Amministrazione per l'identificazione e lo sviluppo delle politiche di carattere etico-ambientale;
- proporre la definizione di codici di comportamento e vagliare l'adesione a dichiarazioni di principio o ad organismi di settore;
- monitorare all'interno della struttura aziendale il livello di attuazione dei principi cui il Gruppo si ispira;
- presidiare alla redazione del Bilancio Sociale e alle linee guida per la comunicazione all'esterno della policy aziendale in tale settore.

Nel corso degli ultimi incontri, il Comitato Etico ha esaminato svariati temi fra cui gli sviluppi del progetto di Microcredito Sociale, la formazione sulla responsabilità sociale e sul Bilancio Sociale per i dipendenti del Gruppo, il collocamento della Polizza Blue Profits Etica, le attività svolte in relazione all'iniziativa interbancaria PattiChiari e il sistema di gestione ambientale. Al Comitato viene poi fornita periodica informativa circa l'attività svolta nei confronti di investitori SRI (Socially Responsible Investors), l'inclusione in indici etici e le valutazioni esterne su aspetti di corporate governance e di responsabilità sociale del Gruppo.

Unità Iniziative e Responsabilità Sociali

La struttura organizzativa dedicata al presidio diretto delle tematiche etiche, sociali e ambientali nell'ambito del Gruppo è l'Unità Iniziative e Responsabilità Sociali, in staff all'Amministratore Delegato. L'Unità ha i seguenti incarichi:

- monitorare le diverse aree tematiche che confluiscono nel Bilancio Sociale;
- definire i piani di intervento in materia di erogazioni liberali (donazioni) nell'ottica di renderli funzionali agli obiettivi di Sanpaolo IMI nel contesto sociale;
- svolgere le funzioni di segreteria del Comitato Etico.



Il percorso

L'impegno di Sanpaolo IMI ad orientare strategie e gestione ispirandosi ai principi della responsabilità sociale è continuo e progressivo.

1997

- Nascita dei Fondi Etici.

2001

- Costituzione del Comitato Etico.

2002

- Sottoscrizione della Dichiarazione UNEP per gli intermediari finanziari.
- Costituzione, congiuntamente con la BEI, di un Forum Europeo per la diffusione di politiche e pratiche ambientali.
- Adesione al Forum per la Finanza Sostenibile.

2003

- Adesione allo UN Global Compact.
- Pubblicazione del primo Bilancio Sociale, relativo al 2002 e riferito alla Capogruppo.
- Approvazione del Codice Etico da parte del Consiglio di Amministrazione.
- Costituzione dell'Unità Iniziative e Responsabilità Sociali.
- Introduzione di policy per la gestione dei rapporti con la clientela: l'investment policy, centrata sulla gestione del risparmio dei clienti privati, e la commercial policy per i clienti imprese.
- Avvio del progetto di microcredito promosso dalla Compagnia di San Paolo.

2004

- Implementazione del Codice Etico.
- Presentazione all'Assemblea degli Azionisti del secondo Bilancio Sociale, relativo al 2003 e riferito al Gruppo.
- Corso di formazione sulla Responsabilità sociale d'impresa e sul Bilancio Sociale per il personale.
- Lancio della prima polizza etica.

2005

- Corso di formazione sulla Responsabilità amministrativa dell'impresa e Codice Etico per il personale.
- Pubblicazione del Bilancio Sociale 2004 di Gruppo.

Iniziative 2004

Codice Etico

Il Codice Etico è lo strumento che esplicita l'insieme dei principi etici e le regole di condotta che Sanpaolo IMI riconosce, accetta e condivide. Soddisfa inoltre i requisiti dettagliati nella normativa statunitense Sarbanes-Oxley Act e completa il quadro delle iniziative legate all'applicazione del decreto legislativo 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle imprese. L'organo di riferimento indicato nel Codice Etico è il Comitato Etico. Ad esso devono essere indirizzate le segnalazioni riguardanti violazioni dei principi e delle disposizioni contenute nel Codice stesso da parte di amministratori, dipendenti o collaboratori.

Nel 2004 e nei primi mesi del 2005 si è dato corso alle seguenti iniziative in merito al Codice Etico:

- il documento è stato distribuito a tutti i dipendenti, ai promotori finanziari e ai nuovi assunti (nella versione inglese per il personale all'estero). Ogni dipendente è tenuto a conoscerne i contenuti, a contribuire attivamente alla sua attuazione e a segnalare carenze ed inosservanze.
- Per quanto riguarda gli aspetti formativi, è stato predisposto un corso on line per il personale sulla "Responsabilità amministrativa delle imprese e Codice Etico". Il corso, prendendo spunto dalle disposizioni di legge e dalla normativa in vigore, si prefigge l'obiettivo di fornire informazioni di base sulla responsabilità amministrativa d'impresa, sul Codice Etico e sulle attività aziendali "sensibili" nelle quali si potrebbe configurare il rischio di commissione dei reati previsti dal D.Lgs 231/01. Circa 8.500 persone hanno fruito del corso nei primi tre mesi dall'avvio dell'iniziativa.
- Ai principali fornitori è stato richiesto di prendere visione del Codice Etico e di osservarne i principi e le norme.
- Per quanto riguarda l'eventuale riscontro di omissioni, gravi trascuratezze o falsificazioni della contabilità e/o della documentazione sulla quale si basano le registrazioni contabili, è in corso di sviluppo uno specifico iter procedurale per la gestione delle relative segnalazioni di soci, di dipendenti (ricevute e gestite in forma anonima) e di terzi (clienti e non clienti).

Iniziative formative sulla responsabilità sociale e sull'identità ed i valori del Gruppo

Per quanto riguarda la formazione specifica sulla responsabilità sociale, Sanpaolo IMI ha avviato un'iniziativa formativa per tutto il personale: dal mese di dicembre, i dipendenti dispongono di un corso di formazione on line sulla Responsabilità sociale di impresa e sul Bilancio Sociale. Il corso, realizzato internamente per rendere l'iniziativa il più possibile aderente alle specificità di Sanpaolo IMI, è stato predisposto dall'Unità Iniziative e Responsabilità Sociali in collaborazione con il Centro di Formazione, con l'obiettivo di fornire informazioni di base e creare consapevolezza su questi temi ed in particolare modo sulle strategie ed azioni in merito avviate dal Gruppo.

CORSO ON LINE SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA (CSR) E IL BILANCIO SOCIALE

Modulo 1. Introduzione

1. Funzionalità del corso
2. Cosa si intende per responsabilità sociale d'impresa
3. I benefici della responsabilità sociale d'impresa
4. Il processo di CSR: un modello modulare
5. La CSR in ambito europeo e nazionale

Modulo 2. CSR e Bilancio Sociale del Gruppo Sanpaolo IMI

1. Identità del Gruppo Sanpaolo IMI
2. Come Sanpaolo IMI intende la responsabilità sociale d'impresa
3. Principali temi di CSR e linee di intervento
Questa lezione approfondisce i tratti essenziali della gestione strategica del Gruppo orientata alla CSR e alcune delle principali manifestazioni operative di tale strategia.
4. Il Bilancio Sociale

Il corso è stato realizzato per la prima volta con una componente multimediale audio sperimentata presso un gruppo di filiali pilota, alle quali sono stati forniti i supporti necessari (cuffie individuali) e definite le modalità logistiche finalizzate all'ideale fruizione. Per il personale non compreso nella fase pilota il corso è stato seguito secondo le consuete modalità (solo video). Nei primi quattro mesi dall'avvio quasi 12.000 persone hanno svolto il corso di formazione on line (il 35% circa del personale delle Banche Commerciali e del Corporate Centre).

Nel corso dell'anno sono stati inoltre realizzati, in diverse realtà del Gruppo, dei workshop incentrati sul tema dei valori nell'ambito del processo di integrazione e di riorganizzazione:

- "Saper condividere i valori", rivolto a tutti i direttori di filiale e responsabili centrali della Cassa di Risparmio di Udine e Pordenone e Cassa di Risparmio di Gorizia, per accompagnare il momento della fusione nella nuova Friulcassa. L'iniziativa si proponeva la condivisione dei valori del Gruppo favorendo il sentimento d'integrazione, attraverso la costruzione di un terreno di reciproco ascolto e scambio e attraverso la sperimentazione del cambiamento come evoluzione e possibilità di sviluppo manageriale. Al termine dei lavori, i partecipanti hanno realizzato dei poster rappresentando la propria interpretazione dei valori del Gruppo. La serie completa dei poster è stata presentata a maggio in occasione di una convention nella città di Udine.
- "Crescere attraverso i legami", rivolto ai direttori delle filiali di Sanpaolo e delle Banche Commerciali del Nord Est coinvolte nel processo di razionalizzazione della presenza delle filiali sul territorio (alcune filiali Sanpaolo sono confluite sotto il governo delle Banche Commerciali del Nord Est e viceversa). Il workshop aveva l'obiettivo di trasmettere un chiaro segnale di ascolto e vicinanza, accompagnare nel costruire una percezione della nuova realtà, riconoscendone opportunità e sfide motivanti ed aiutare a focalizzare le azioni e le leve per guidare il team della filiale nella transizione.

La sezione "Responsabilità Sociale" del sito internet istituzionale

Il sito web di Gruppo costituisce un importante strumento di comunicazione con gli stakeholder e di diffusione dei contenuti del Bilancio. Per questo motivo la sezione del sito istituzionale dedicata alla Responsabilità Sociale (indirizzo per l'accesso diretto: www.grupposanpaoloimi.com/responsabilita_sociale/), creata a luglio del 2003, è stata ulteriormente arricchita nel corso del 2004. Oltre ai file completi del Bilancio Sociale, al suo interno sono presentati, in italiano e in inglese, i principali spunti e approfondimenti relativi alle linee di intervento del Gruppo in materia di responsabilità sociale d'impresa, nonché link a siti di interesse. Infine, per la raccolta dei feed-back dei lettori sul Bilancio Sociale o per richiederne copia è attiva una casella di posta dedicata: bilanciosociale@sanpaoloimi.com.

Le collaborazioni

UNEP – Financial Institutions

Sanpaolo IMI partecipa all’Iniziativa del Settore Finanziario del Programma delle Nazioni Unite per l’Ambiente (UNEP- FI), una partnership fra le Nazioni Unite e l’industria dei servizi finanziari che promuove un dialogo sul collegamento fra sviluppo economico e performance finanziarie, protezione ambientale e sviluppo sostenibile. Nel 2004, in particolare, Sanpaolo IMI Asset Management ha partecipato - unico rappresentante italiano - alla realizzazione dell’indagine internazionale e alla redazione del dossier UNEP “The materiality of Social, Environmental and Corporate Governance Issues to Equity Pricing”.

UN Global Compact

Sanpaolo IMI aderisce allo UN Global Compact, il patto globale fra imprese, agenzie delle Nazioni Unite, organizzazioni sindacali e della società civile che mira a condividere e promuovere il rispetto di 10 principi relativi ai diritti umani, ai diritti del lavoro, alla tutela dell’ambiente e alla trasparenza.

Forum per la Finanza Sostenibile

Sanpaolo IMI collabora con il Forum per la Finanza Sostenibile, associazione multi-stakeholder con l’obiettivo di diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile presso la comunità finanziaria e rappresentante italiano dello European Forum for Sustainable and Responsible Investments (EuroSIF). Nel 2004 Sanpaolo IMI Institutional AM sgr (società di asset management dedicata alla clientela istituzionale) ha contribuito all’elaborazione di un documento, promosso dal Forum, che fornisce un inquadramento teorico ed un ausilio pratico per i fondi pensione interessati all’investimento socialmente responsabile.

ABI

Sanpaolo IMI è un componente del Gruppo di lavoro ABI sulla Responsabilità sociale delle imprese bancarie.

Sodalitas

Sanpaolo IMI partecipa ai gruppi di studio e benchmarking promossi e organizzati da Sodalitas, Associazione per lo sviluppo del Terzo settore e per la diffusione della responsabilità sociale d’impresa.

I 10 PRINCIPI DELLO UN GLOBAL COMPACT

DIRITTI UMANI

1. Ci impegniamo a promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell’ambito delle rispettive sfere di influenza;
2. ad assicurarci di non essere, seppur indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.

LAVORO

3. Ci impegniamo a sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva;
4. l’eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio;
5. l’effettiva eliminazione del lavoro minorile; e
6. l’eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.

AMBIENTE

7. Ci impegniamo a sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali;
8. ad intraprendere iniziative che promuovono una maggiore responsabilità ambientale;
9. ad incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l’ambiente.

LOTTA ALLA CORRUZIONE

10. Ci impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l’estorsione e le tangenti.



THE GLOBAL COMPACT

Stakeholder rilevanti

CLIENTI



La relazione con i clienti (complessivamente quasi 7 milioni tra famiglie, imprese ed enti pubblici) è al centro dell'attività di Sanpaolo IMI. Il Gruppo offre servizi e prodotti pensati per soddisfare le loro aspettative e i loro bisogni e riserva particolare attenzione a chi ha esigenze specifiche (ad esempio i giovani, gli anziani, gli immigrati, le persone con difficoltà di accesso ai servizi bancari).

PERSONE



Oltre 47.000 persone, tra dipendenti e promotori finanziari, operano nel Gruppo. Sanpaolo IMI, nel rispetto delle specificità di ognuno, ne valorizza la professionalità, evidenziando e premiando le competenze distintive, riconoscendone il contributo essenziale alla ricchezza dell'attività aziendale e al raggiungimento di obiettivi condivisi.

AZIONISTI



Oltre 240.000 azionisti in Italia e all'estero partecipano al capitale di Sanpaolo IMI. La relazione con gli azionisti, privati e società, e più in generale con la comunità finanziaria, è improntata alla massima trasparenza e professionalità.

COLLETTIVITÀ



Sanpaolo IMI si relaziona con la collettività a tutti i livelli, in tutte le regioni italiane e nei centri di ogni dimensione, favorendo lo sviluppo del territorio e delle comunità sociali. Considera fra i propri interlocutori enti pubblici territoriali, organizzazioni non profit, associazioni e fondazioni, università e centri di ricerca, e più in generale la rete di soggetti che formano la società civile e le economie locali.

AMBIENTE



L'ambiente e le generazioni future sono interlocutori cui si intende dar voce osservando i principi dello sviluppo sostenibile. Pertanto, oltre ad aderire ad importanti impegni internazionali (UNEP e UN Global Compact), Sanpaolo IMI impronta le sue attività al contenimento degli impatti ambientali e fornisce il sostegno ad iniziative volte alla tutela ambientale.

FORNITORI



Il Gruppo coltiva con i propri fornitori - circa 16.000 nel 2004 - rapporti fondati su principi di reciproca trasparenza e correttezza, a partire dai processi di selezione, che privilegiano competenza e competitività.



La Relazione Sociale



SuperStock / Contrasto



I Clienti

VALORI

Creazione di valore

Declinazione del valore

Il nostro lavoro mira a produrre utilità reale per i clienti, cioè è rivolto ad ottenere dei risultati che siano - e siano percepiti- coerenti con le loro aspettative e corrispondenti al compenso economico previsto.

Orientamento al cliente

Vogliamo che la nostra clientela si senta seguita attraverso un'organizzazione del lavoro pensata sulle esigenze concrete, che offra disponibilità al dialogo ed una buona capacità di ascolto.

Integrità

Siamo convinti che nel lungo termine la lealtà e la chiarezza dei patti nei confronti della clientela si tradurranno in un'ulteriore fonte di benefici per tutta la nostra organizzazione.

Tensione verso l'eccellenza

Vogliamo offrire alla clientela prodotti e servizi di qualità facilmente accessibili integrando, attraverso la Rete filiali ed i canali virtuali, la "tradizione" con la comodità e la ricchezza informativa degli strumenti tecnologici.

Crescita nel rispetto delle specificità

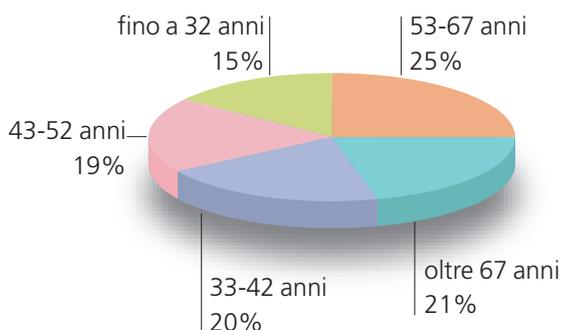
Ci adoperiamo affinché venga mantenuta alta l'attenzione nei confronti dei singoli ed in particolare verso le esigenze di categorie specifiche di clientela.

Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

Miriamo all'impiego responsabile delle risorse finanziarie, facendo incontrare, attraverso il nostro operato quotidiano, l'esigenza della tutela del risparmio e di remunerazione dei depositi, propria delle famiglie, con l'esigenza di finanziamento del mondo imprenditoriale.

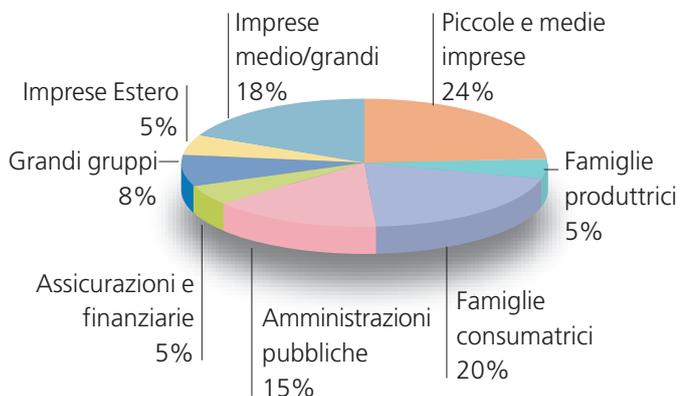
Le Banche Commerciali servono oltre 6 milioni di clienti, la cui centralità è ribadita anche nei valori fondanti del Gruppo. Tra di essi vi sono circa 5.400.000 clienti privati, 83.000 imprese (incluse 2.600 estere), circa 300.000 operatori economici di piccole dimensioni, mentre i clienti delle banche estere ammontano a circa 250.000.

RIPARTIZIONE PER FASCE DI ETÀ CLIENTI PRIVATI

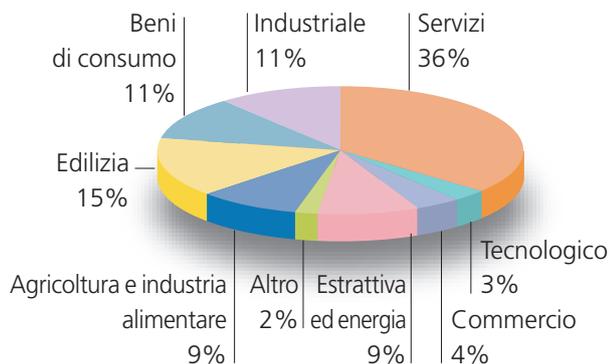


RIPARTIZIONE IMPIEGHI PER CATEGORIA DI DESTINATARIO

Utilizzato totale: 127 miliardi di euro (cassa, firma e derivati)



RIPARTIZIONE IMPIEGHI IMPRESE* E FAMIGLIE PRODUTTRICI PER SETTORE



* Escluse le imprese estere e i Grandi Gruppi.



La specializzazione e la vicinanza alla clientela

Il Gruppo Sanpaolo IMI ha adottato un modello che abbina la prossimità al cliente, con filiali presenti su tutto il territorio nazionale ed un forte radicamento locale, alla specializzazione, nell'ottica di offrire un servizio specialistico per le diverse categorie di clientela. Il 2004 ha visto l'estensione del modello basato sulla specializzazione delle filiali su tutto il territorio nazionale; tale ampliamento ha riguardato in particolare le Banche del Nord Est.

Le Policy verso la clientela

Con l'obiettivo di rafforzare la relazione di fiducia con la clientela e di affermare l'importanza di operare nell'interesse e per la soddisfazione dei clienti, l'impegno per offrire competenza e professionalità ed il rispetto dei principi etici riconosciuti dal Gruppo, nel 2003 sono state diffuse al personale delle Banche Commerciali due "carte dei valori" contenenti le linee guida per l'attività di erogazione di servizi di investimento alla clientela privata (Investment Policy), e l'attività di erogazione del credito alle imprese (Commercial Policy). Il 2004 ha visto un'intensa attività per l'implementazione delle policy tramite il rilascio o l'aggiornamento di strumenti informatici appositi, iniziative mirate di formazione e supporti cartacei: interventi meglio dettagliati nelle rispettive sezioni dedicate alla clientela privata ed ai clienti imprese.

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE*

2.772 Filiali Privati e Small Business

175 Filiali Imprese

104 Team distaccati Imprese

46 Filiali Private banking

Altri 382 sportelli ripartiti sull'intero territorio nazionale**

Nord Ovest

Filiali Privati e Small Business: 861

Filiali Imprese: 86

Team distaccati Imprese: 38

Private banking: 18

Nord Est

Filiali Privati e Small Business: 805

Filiali Imprese: 36

Team distaccati Imprese: 31

Private banking: 14

Centro

Filiali Privati e Small Business: 343

Filiali Imprese: 26

Team distaccati Imprese: 20

Private banking: 3

Sud

Filiali Privati e Small Business: 660

Filiali Imprese: 22

Team distaccati Imprese: 7

Private banking: 9

Isole

Filiali Privati e Small Business: 103

Filiali Imprese: 5

Team distaccati Imprese: 8

Private banking: 2

* Dati al 31/12/2004

** Distacco di filiali, punti di consulenza, Centri Domus, sportelli di Tesoreria, ecc.

Migliorare la comprensione e la comparabilità dei servizi bancari: l'iniziativa interbancaria "Pattichiari"

L'iniziativa interbancaria "PattiChiari" si propone di migliorare il rapporto fra banca e società, mettendo a disposizione della clientela strumenti semplici e concreti che facilitano la comprensione e la comparabilità dei prodotti bancari.

Il Gruppo Sanpaolo IMI ha pienamente aderito all'iniziativa: le Banche Commerciali hanno recepito integralmente tutti e otto i progetti (la sola Banca Popolare dell'Adriatico sconta un temporaneo ritardo dovuto alla necessità di attendere il completamento della migrazione informatica); Banca IMI, date le sue peculiarità, ha aderito alla sola iniziativa relativa alle obbligazioni strutturate e subordinate, mentre Banca Fideuram ha finora aderito all'iniziativa FARO e Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegni.

L'adesione alle iniziative è oggetto di verifica e tale processo, svolto per il Gruppo Sanpaolo IMI dall'ente di certificazione accreditato Det Norske Veritas, prevede riprese periodiche al fine di mantenere nel tempo i livelli di servizi garantiti. A luglio 2004 si è conclusa la verifica ispettiva iniziale e a gennaio 2005 è iniziato il secondo ciclo di controlli che porterà alla certificazione delle otto iniziative per le Banche Commerciali del Gruppo ed a quelle segnalate per Banca IMI e Banca Fideuram. Tali verifiche hanno coinvolto 104 filiali del Gruppo nella prima tranche di controlli e 142 nella seconda attualmente in corso.

I marchi di certificazione sono stati differenziati per colore al fine di meglio orientare i clienti e gli operatori: giallo per le iniziative nell'ambito dei servizi bancari, blu per il credito, rosso per il risparmio.



LE OTTO INIZIATIVE PATTICHIARI

FARO (Funzionamento ATM rilevato on line): un servizio che via telefono o via Internet indica lo sportello automatico funzionante più vicino.

Elenco delle obbligazioni a basso rischio-basso rendimento: uno strumento per rendere i clienti consapevoli che a un maggior rendimento corrisponde un maggior rischio.

Informazioni chiare su obbligazioni bancarie strutturate e subordinate: uno strumento informativo elaborato con lo scopo di facilitare la comprensione dei titoli complessi e rendere l'investitore consapevole dei rischi associati a questa forma di investimento.

Criteri di valutazione della capacità di credito delle PMI: un manifesto con l'indicazione chiara e semplice dei criteri con cui le banche valutano generalmente i prestiti alle piccole e medie imprese.

Conti correnti a confronto: una "carta d'identità" con l'indicazione chiara e facilmente comprensibile delle caratteristiche, dei servizi e dei prezzi dei conti correnti.

Servizio bancario di base: un prodotto che mette a disposizione tutti i servizi bancari di base, facilmente accessibile per semplicità e costo ai soggetti che oggi non hanno un conto corrente, dai giovani ai pensionati.

Tempi medi di risposta sul credito alle piccole imprese: una comunicazione volta a consentire di conoscere in anticipo il tempo che una banca mediamente impiega per fornire una risposta (positiva o negativa) su una richiesta di finanziamento.

Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegno: una comunicazione circa i tempi per la disponibilità giuridica sul proprio conto corrente delle somme versate con assegni.

Clienti privati

OBIETTIVI 2004

Miglioramento della qualità del servizio con specifiche azioni rivolte ai diversi segmenti di clientela tramite:

- 1) affinamento ed estensione degli strumenti informatici a supporto dell'operatività e iniziative di formazione per l'accrescimento delle competenze;
- 2) presenza sul territorio di punti operativi o risorse dedicate;
- 3) ampliamento ed evoluzione della gamma di offerta di prodotti e servizi specializzati.

Messa a regime del nuovo processo di assistenza alla clientela in tema di investimenti sulla Rete Sanpaolo, diffusione del modello su tutte le Banche Reti del Gruppo, coerentemente con i piani di migrazione informatici. In particolare:

- 1) completamento dell'attività di formazione con interventi di aggiornamento;
- 2) integrazione dei nuovi strumenti informatici nel processo di valutazione di adeguatezza degli investimenti previsto dalla normativa Consob, con la realizzazione di alcuni interventi migliorativi;
- 3) avvio di iniziative e canali per arricchire la comunicazione delle Banche Reti su temi attinenti l'erogazione di servizi di assistenza agli investimenti

Implementazione della gamma dei prodotti di risparmio mediante la realizzazione di un prodotto assicurativo etico rivolto alla clientela privata.

Ulteriore sviluppo delle attività di banca diretta (internet, phone e mobile banking), con crescita del numero di clienti multicanale ed ampliamento delle modalità di utilizzo dei canali diretti:

- 1) estensione alle Banche del Nord Est (con un obiettivo di circa 800.000 contratti complessivi su tutte le Reti del Gruppo a fine 2004);
- 2) revisione della struttura dei siti web per la clientela in un'ottica di crescente personalizzazione del servizio rispetto al target di riferimento (famiglie, investitori, giovani);
- 3) sviluppo di funzionalità atte a consentire al cliente la visualizzazione e l'analisi della propria situazione finanziaria;
- 4) ulteriore sviluppo della gamma dei servizi di investimento, di pagamento e bancari offerti e distribuzione di prodotti assicurativi.

AZIONI E RISULTATI RAGGIUNTI

- ✓ Valorizzazione delle figure di primo contatto con la clientela, affinamento ed estensione delle competenze di consulenti e gestori delle Banche Commerciali;
- ✓ rafforzamento della rete di presidi specializzati con estensione del modello di servizio Sanpaolo a tutte le Banche del Nord Est (50 nuovi presidi Private);
- ✓ ampliamento della gamma prodotti e degli strumenti di assistenza alla clientela.

- ✓ 13.100 giornate di formazione ai consulenti e gestori delle Reti Sanpaolo e Sanpaolo Banco di Napoli con l'obiettivo di diffondere i principi dell'Investment Policy e del Client Financial Planning e di consentire ai gestori di familiarizzare con la nuova WorkStation;
- ✓ formazione di 40 nuovi formatori nelle Banche del Nord Est con erogazione di corsi ad oltre 1.000 consulenti e gestori;
- ✓ rilascio della nuova WorkStation Retail, che incorpora le logiche del "Modello Sanpaolo per gli Investimenti" delineato nell'Investment Policy;
- ✓ creazione ed aggiornamento di strumenti cartacei per supportare i consulenti/gestori nel processo commerciale, in coerenza con le logiche formalizzate dall'Investment Policy;
- ✓ avvio di un piano di comunicazione esterna alla clientela volto a sensibilizzare i clienti sui temi relativi al "Modello Sanpaolo per gli investimenti".

- ✓ Nascita della polizza index linked Blue Profits Solidarietà, prodotto assicurativo "socialmente responsabile".

- ✓ Raggiungimento di 799.400 contratti complessivi con allineamento dell'offerta multicanale di tutte le Banche del Gruppo;
- ✓ lancio del nuovo sito di Finanza Personale, mirato all'assistenza e alla formazione della clientela retail in materia di investimenti e previdenza;
- ✓ nuove funzionalità informative in tema di adeguatezza finanziaria degli investimenti per operatività effettuata sui canali diretti;
- ✓ realizzazione di nuove funzionalità di pagamento (ad es. tasse universitarie e ICI) e di acquisto polizze RC Auto emesse dalla compagnia Egida.



La customer satisfaction

La misurazione della soddisfazione del cliente si conferma anche quest'anno tra gli elementi di maggiore attenzione da parte del Gruppo, sia come fotografia dell'andamento della relazione con il cliente, sia come strumento di lavoro finalizzato alla gestione delle criticità ed agli interventi migliorativi nell'operatività quotidiana.

È confermata l'impostazione delle attività a due livelli: uno macro, in grado di restituire il posizionamento a livello di sistema di ciascuna Banca del Gruppo (2.100 interviste telefoniche nell'ambito dell'indagine ABI-Eurisko 2004) ed uno micro, in grado di fornire uno spaccato in termini di segmento di clientela e di contesto territoriale.

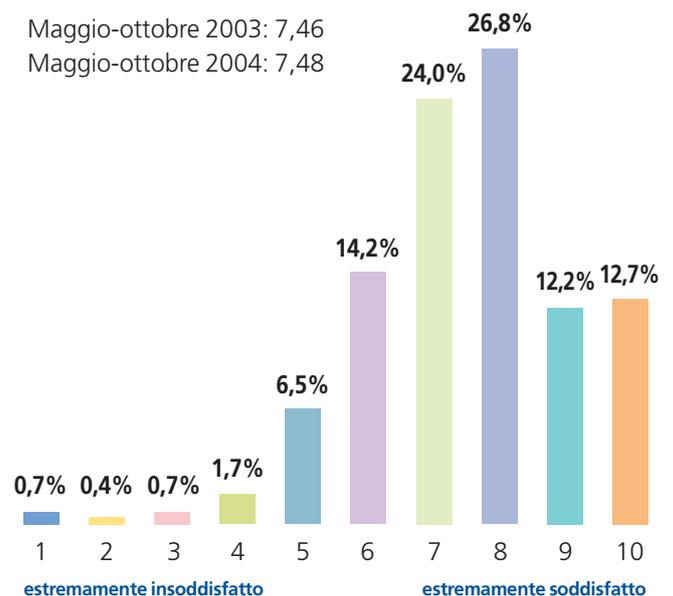
Quest'ultima indagine - realizzata nel corso del 2004 con il coinvolgimento di un campione di 5.600 clienti - conferma i livelli di soddisfazione della scorsa edizione (più del 50% dei clienti intervistati esprime un giudizio di soddisfazione complessivo sui servizi erogati dalla Banca superiore all'8, su una scala di 10) e manifesta ancora una volta uno spiccato apprezzamento nei confronti del personale: la cortesia e la disponibilità degli addetti in filiale risultano largamente gradite da quasi l'80% del campione intervistato.

La prospettiva di osservazione si è ampliata grazie ad ulteriori rilevazioni che hanno analizzato le motivazioni di

sceita su un campione di clienti neo-acquisiti (di Banche del Gruppo e di Banche della concorrenza) ed hanno verificato il livello di soddisfazione dei titolari di mutui Domus e di un campione di clienti del segmento Personal¹ sul nuovo modello di relazione in materia di gestione degli investimenti.

GRADO DI SODDISFAZIONE

Maggio-ottobre 2003: 7,46
Maggio-ottobre 2004: 7,48



¹ Il Segmento Personal della Banca include quella parte della clientela privata caratterizzata da un profilo economico e socio-culturale medio alto, dinamica ed alla ricerca di prodotti innovativi, funzionali ed efficienti.

I servizi di assistenza agli investimenti

L'attenzione di Sanpaolo IMI all'erogazione di servizi di assistenza agli investimenti è testimoniata, fin dal 2002, dall'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione delle "Linee guida in materia di attività di vendita/collocamento al pubblico di prodotti di risparmio e gestione del rischio" e dall'introduzione, nel 2003, dell'Investment Policy,

L'INIZIATIVA SANPAOLO INCONTRA E LA BROCHURE "IL NOSTRO IMPEGNO AL VOSTRO SERVIZIO"



Al fine di sensibilizzare i clienti sui temi relativi al "Modello Sanpaolo per gli investimenti" ed ai rischi connessi agli strumenti finanziari, nel corso del secondo semestre 2004 è stato avviato un piano di comunicazione alla clientela. Il piano ha

previsto l'organizzazione di eventi, denominati "Sanpaolo Incontra", nel corso dei quali sono state condivise con i clienti alcune riflessioni in ordine ai loro comportamenti di investimento, con particolare riferimento ai diversi rischi connessi alle scelte operate. Il primo incontro è avvenuto il 16 giugno a Catania. Dal 16 settembre e fino a metà dicembre 2004 sono stati organizzati altri 11 incontri sul territorio.

Parallelamente a fine anno è stata prodotta la brochure "Il nostro impegno al vostro servizio" che costituisce il "manifesto" dell'impegno della Banca a migliorare il servizio alla clientela su tutte le esigenze, con focus particolare sull'assistenza agli investimenti. Il libretto, consegnato personalmente dal consulente/gestore al cliente, documenta ciò che la Banca sta facendo per servirlo al meglio.

documento che incorpora le regole di comportamento degli operatori in tema di assistenza agli investimenti e l'impegno di Sanpaolo IMI alla realizzazione di supporti, logiche commerciali e prodotti in linea con tali principi. Coerentemente con i processi di integrazione in corso, gli strumenti, la formazione e le iniziative di comunicazione, che si ispirano ai sopra citati principi, sono stati progressivamente diffusi a tutte le Banche Commerciali del Gruppo. In particolare nel 2004 è stata rilasciata la nuova WorkStation Retail: uno strumento informatico che incorpora le logiche del "Modello Sanpaolo per gli Investimenti" delineato nell'investment policy, prevedendo una serie di strumenti finalizzati alla tutela dei bisogni espressi dal cliente. Tale applicazione costituisce inoltre uno strumento di analisi e di valutazione del rischio di portafoglio del cliente e di verifica della sua coerenza rispetto agli obiettivi ed alla capacità del cliente di tollerare il rischio. La base dati risultante consentirà di avere un quadro globale della natura del portafoglio della clientela, individuando eventuali situazioni di particolare rischiosità e monitorando la reazione dei portafogli ai movimenti dei mercati finanziari. Le nuove funzionalità si aggiungono a quelle già oggetto di rilascio nel corso del 2003, che hanno consentito di sistematizzare l'informativa economica, finanziaria e di prodotto necessaria nell'attività quotidiana dei consulenti e gestori, consentendo di ridurre i tempi di reperimento delle informazioni ed arricchire di contenuti qualitativi gli incontri con la clientela. La Banca si è inoltre impegnata in un significativo sforzo per rendere sempre più coerente con gli obiettivi di tutela dei risparmiatori il processo commerciale di prestazione dei servizi di investimento e di assistenza. A tal fine ha adottato anche soluzioni organizzative che fanno convergere, all'interno della Struttura di Gestione e di Tutela del Risparmio, di nuova costituzione, il presidio del portafoglio prodotti e servizi di risparmio, il processo di pianificazione finanziaria (Client Financial Planning) e il presidio della normativa in ordine alla prestazione dei servizi di investimento.

Comprendere i bisogni del cliente

Conti correnti

Nell'ottica di una sempre maggiore attenzione alle esigenze espresse dalla clientela sull'argomento dei costi bancari, il Gruppo si è assunto l'impegno di bloccare, sino a giugno 2006, il costo del canone trimestrale relativo ai conti dedicati alle famiglie delle linee Benefit e MultiBenefit a catalogo. Tale decisione è stata, per opportuna informazione, pubblicizzata attraverso brochure da esporre in filiale e sul sito internet.

Programma rivolto ai giovani

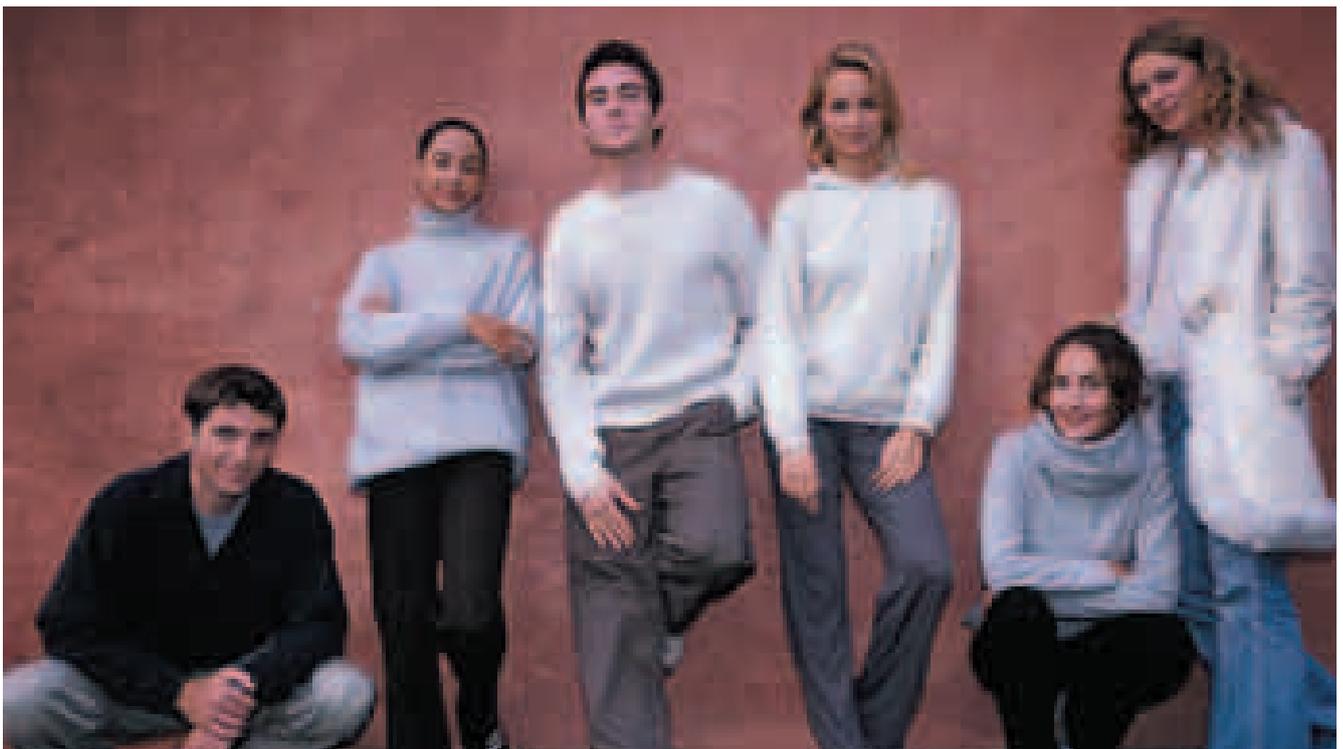
Esprit è un programma relazionale dedicato ai giovani con età compresa tra i 18 ed i 30 anni, la cui adesione è gratuita. A sei mesi dall'attivazione dell'iniziativa si contavano circa 75.000 aderenti (periodo giugno-dicembre 2004).

Il programma Esprit è stato realizzato a seguito di una serie di indagini sulle aspettative dei giovani nei confronti dei prodotti bancari. Dalle indicazioni emerse è nato un programma che si articola in tre ambiti di attività:

- un'offerta bancaria dedicata agli aderenti al programma (un conto corrente a canone zero per chi ha meno di 26 anni, una carta di credito con addebito rateizzabile, finanziamenti agevolati);

- alcuni benefit extra bancari in collaborazione con partner esterni che offrono servizi nelle aree di interesse per i giovani (musica, internet, giochi, viaggi, film, cinema);
- University Network che, in collaborazione con il Consorzio Interuniversitario Alma Laurea, fornisce agli aderenti al Programma informazioni relative alla formazione ed all'accesso al mondo del lavoro; in tale ambito è in fase di preparazione un Business Game che darà la possibilità di vincere, tra l'altro, l'iscrizione ad un Master post-universitario.

Dall'esigenza di essere sempre più vicini alle istanze espresse dai clienti con età compresa tra i 18 e i 30 anni, con particolare riguardo ai giovani universitari, è nato presso l'Università di Torino il "Punto Ateneo", uno sportello bancario dedicato agli studenti universitari dell'Ateneo.



I prodotti di tutela



Il Gruppo, alla luce della tendenza generale al ridimensionamento delle prestazioni offerte dal Welfare State in ambiti costituzionalmente

garantiti quali la previdenza e la sanità, e proseguendo il percorso già intrapreso nel corso del 2003, orientato a soddisfare le nuove esigenze della clientela, ha creato una gamma di offerta specifica, denominata “Sanpaolo Tutela”, comprendente tutte le soluzioni assicurative e previdenziali rivolte ai bisogni della persona, della famiglia e del suo patrimonio. In quest’ottica è stata gradualmente ampliata la gamma prodotti introducendo nuove soluzioni connotate da un equilibrato ed attento rapporto tra costi per il cliente e qualità della prestazione.

Per elevare il livello del servizio offerto alla clientela in materia previdenziale è stato poi arricchito il software per il check-up pensionistico Previsanpaolo, uno strumento in dotazione alle filiali, con una nuova funzionalità legata ai dati contenuti nell’Estratto Conto Previdenziale inviato dall’INPS.

Mutui

Nel mese di marzo 2005 sono terminate le attività finalizzate all’introduzione di un Sistema di Gestione per la Qualità ed all’acquisizione della certificazione, secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001, del “Processo di distribuzione dei Mutui Retail” presso la rete Sanpaolo. Tale certificazione amplia e completa quella già ottenuta dalla banca per la “Progettazione di prodotti finanziari, pianificazione dei processi di erogazione ed assistenza progettuale alla rete di vendita”, confermando ai consumatori la capacità di fornire prodotti e servizi, connessi all’esigenza di

finanziamento del “bisogno casa”, di elevato standing qualitativo. La particolare attenzione posta alle necessità abitative dei giovani nuclei familiari trova riscontro nell’offerta di specifici prodotti dedicati a tale segmento di clientela che nell’esercizio 2004 hanno generato mutui per circa 180 milioni di euro.

Servizi di pagamento

Nel campo dei servizi di pagamento sono state realizzate nel 2004 iniziative improntate ad offrire una maggiore qualità del servizio, pluralità e trasparenza di offerta, in particolare con l’arricchimento della gamma delle carte di pagamento (ad esempio le carte olimpiche Sanpaolo Card Si C&R/Esprit e la Sanpaolo Card 2006).

A questo si affiancano le soluzioni di “pagamento in mobilità”, che hanno determinato una serie di vantaggi per la clientela: maggiore sicurezza, comodità e semplificazione amministrativa, razionalizzazione dei flussi di cassa, riduzione dei rischi di rapine/truffe connesse all’utilizzo del contante. Tali iniziative sono state attivate con l’Associazione Tassisti di Torino e Napoli, con Trenitalia e con alcune Università.

Sono inoltre in fase di realizzazione importanti implementazioni sulla Rete ATM, al fine di ampliare l’offerta di servizi, quali, ad esempio, quello relativo al saldo delle carte di credito. Ciò rientra nel quadro di rilevanti investimenti per il perfezionamento tecnologico e funzionale del parco ATM delle Banche Commerciali, tramite l’adozione di nuovi e articolati sistemi operativi che ne migliorino e facilitino l’usabilità per la clientela.

Per quanto concerne i Pos (Point of sale) è stata rivista la tariffazione in funzione delle esigenze degli esercenti, e si è rivolta una maggiore attenzione ai livelli di servizio e alle attività di post-vendita. Nel 2004 è stato attivato il servizio Dinamic Currency Conversion, che offre ai titolari di carte di credito Visa e MasterCard emesse in Paesi non-euro la possibilità di effettuare il pagamento nella propria divisa, con contestuale controvalorizzazione. Il servizio è destinato a tutti gli esercenti ubicati in località turistiche, città d’arte e d’affari.

Anche per il 2004 è stata confermata la certificazione di qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, della progettazione ed erogazione dei servizi di pagamento UE ed internazionali.²



2. In particolare la certificazione riguarda “La progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi di Clearing Finanziario e Commerciale Euro e relativo Customer Service e dei bonifici end-to-end per operazioni di pagamento in ingresso dalla Single European Payment Area (SEPA) e cross-border”.

La multicanalità

Nel corso del 2004 la possibilità di operare in modalità multicanale è stata progressivamente estesa a tutte le Banche Commerciali del Gruppo. Le attività progettuali relative alla multicanalità nel 2004 sono state, in particolare, indirizzate all'ampliamento delle funzionalità e della gamma di servizi offerti alla clientela, nonché alla revisione delle infrastrutture tecnologiche, allo scopo di migliorare la velocità di risposta, la continuità del servizio, la qualità dei processi.

Alla fine del 2004 sono stati raggiunti, complessivamente per tutte le Banche Commerciali, 799.400 contratti. La crescita dei contratti e l'aumento dell'attività on line dei clienti hanno fatto registrare una sempre maggiore percentuale di bonifici e di operazioni di compravendita di titoli, con benefici consistenti, in termini di efficienza operativa delle filiali e di costo per i clienti. Nel corso dell'anno si è inoltre proceduto alla revisione dell'architettura tecnica e delle procedure applicative di Internet Banking, ottenendo in questo modo una riduzione sostanziale dei tempi medi di caricamento delle pagine (di più della metà in alcuni casi) ed un più efficace e rapido aggiornamento della comunicazione verso la clientela.

Nel corso del 2004 i siti delle Banche Commerciali sono stati ri-progettati utilizzando alcune delle raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C)³, per renderli consultabili in modo più agevole anche ad utenti diversamente abili: è possibile attivare i principali link di navigazione anche attraverso apposite combinazioni di tasti (i cosiddetti "tasti di scelta rapida"), in alternativa al click del mouse. È stata inoltre ampliata la possibilità di utilizzare il canale internet per effettuare pagamenti (ad esempio le tasse universitarie e l'ICI) ed acquistare prodotti (quali le polizze RC auto emesse dalla compagnia di Gruppo Egida), ed è stato lanciato il nuovo sito di Finanza Personale, mirato all'assistenza e alla formazione della clientela retail in materia di investimenti e di prodotti di tutela pensionistica e previdenziale ed alla diffusione della conoscenza dell'investment policy. La sicurezza informatica del servizio di internet banking per la clientela è stata certificata secondo lo standard BSS 7799 dalla società Det Norske Veritas.

Per quanto riguarda il Call Center, è stato completato il progetto strategico Piattaforma Multibanca, mirato a gestire in maniera efficiente il traffico telefonico generato dalle Banche Commerciali e a migliorare la qualità del servizio al cliente in termini di tempestività di risposta (attualmente il 97% delle chiamate vengono risposte entro cinque secondi). Nel corso dell'anno il Call Center ha ottenuto i premi "Le Corone del Marketing" della rivista Azienda Banca e "Innovazione Award" di MF.

CONTRATTI IN VITA

	2003	2004	Variazione
Numero	655.000	799.400	+22%

3. Il World Wide Web Consortium (W3C) è un ente impegnato in attività finalizzate all'evoluzione delle tecnologie e degli standard della rete Internet. Tra gli obiettivi di tale Ente vi è quello di rendere il Web accessibile a tutti, promuovendo tecnologie che favoriscano l'integrazione dei diversamente abili.

Ampliare la gamma: prodotti e servizi con risvolti etici e sociali

Gli Under 18

L'offerta di prodotti rivolti ai clienti Under 18 è stata recentemente rivista ed aggiornata (un restyling che ha contribuito al conseguimento del premio "Le corone del Marketing" - realizzato da Azienda Banca con la collaborazione di Value Consulting - assegnato ai prodotti Benefit Cadò e Benefit Under 18 come i migliori rispetto a prodotti analoghi della concorrenza). Le iniziative avviate hanno riservato una particolare attenzione agli aspetti etico-sociali:

- all'accensione di un conto 'Benefit Under 18', l'opzione di contribuire ad un Charity Program è stata trasformata in un contributo costante a totale carico della Banca e del partner commerciale, di volta in volta scelto dal giovane neo-titolare. Nella fattispecie, il Charity Program si è concretizzato nel sostegno di un'iniziativa promossa da MAGIS⁴, denominata "Cinque pozzi a Dissin", che consiste nella realizzazione di alcuni pozzi d'acqua a Dissin (villaggio sito in Burkina Faso e considerato come una delle zone maggiormente soggette al rischio di desertificazione), nonché nella preparazione di persone in grado di provvedere in futuro alla gestione e manutenzione dei pozzi stessi. La buona accoglienza dell'iniziativa da parte della clientela ha permesso di assicurare il completamento dei pozzi previsti con un contributo economico di 30.000 euro (di cui la metà da parte del Gruppo e la restante parte versati dai partner esterni);
- in occasione delle festività natalizie è stato inviato a circa 52.000 titolari di Benefit Cadò e Benefit Under 18 un biglietto augurale Unicef con il quale comunicare, contestualmente agli auguri, anche le iniziative intraprese dal Gruppo nel campo sociale.

Nell'ambito delle iniziative specifiche rivolte ai giovani, occorre ricordare il Programma "Carta di Credito Formativo" promosso dalla Regione Campania quale strumento per la diffusione delle conoscenze informatiche e per l'innalzamento del tasso di occupazione. Attraverso tale iniziativa si intende offrire finanziamenti a tasso agevolato per l'acquisto di hardware, software e formazione a distanza, utilizzando un conto di appoggio a condizioni fortemente agevolate.

⁴ MAGIS (Movimento e Azione dei Gesuiti Italiani per lo Sviluppo) è un organismo non governativo e senza fini di lucro che dal 1988 è fortemente impegnato in progetti umanitari nelle zone più disagiate nel mondo



Gli anziani

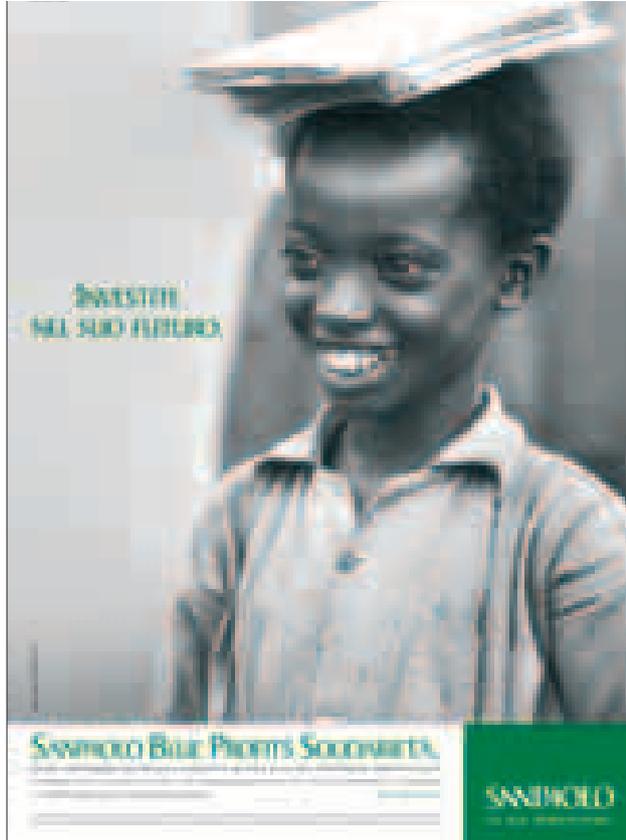
In occasione della campagna contro le truffe agli anziani, promossa nel mese di dicembre dalla Regione Piemonte, in collaborazione con le Direzioni Regionali Inps, Poste Italiane, l'Associazione Bancaria Italiana e le Forze dell'Ordine, Sanpaolo ha veicolato il messaggio di sensibilizzazione attraverso:

- una sezione dedicata sul sito internet;
- l'affissione di locandine in filiale;
- un messaggio sull'estratto conto.

La Banca ha provveduto inoltre all'invio del kit predisposto dalla Regione Piemonte (riportante una sorta di decalogo di precauzioni "antitruffa"), accompagnandolo da alcuni suggerimenti su come prevenire e limitare i danni derivanti da furto, rapina e scippo:

accredito della pensione sul conto corrente, utilizzo di carte di pagamento, sottoscrizione di prodotti bancari associati a prodotti assicurativi dell'area salute e sicurezza. Un'iniziativa analoga è stata sponsorizzata dalla Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo, in collaborazione con la Questura di Padova.





Programma Executive

Executive è un'iniziativa rivolta alla clientela della rete Sanpaolo titolare di un conto MultiBenefit. Il programma consente, a coloro i quali hanno aderito, di accumulare dei punti attraverso l'acquisto di prodotti o l'utilizzo di servizi della Banca. Con i punti accumulati il titolare può richiedere diversi premi, oppure fare delle donazioni ad Enti non profit. Nel corso del 2004 le donazioni effettuate su richiesta dei titolari Executive, attraverso la conversione dei punti, hanno oltrepassato i 33.000 euro, suddivisi come segue:

	Numero	Importo (in euro)
100 euro AIRC*	148	14.800
300 euro AIRC	9	2.700
500 euro AIRC	13	6.500
100 euro FAI**	15	1.500
500 euro FAI	1	500
100 euro Save the Children	39	3.900
300 euro Save the Children	11	3.300
TOTALE	236	33.200

* Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro
 ** Fondo per l'Ambiente Italiano

La polizza Blue Profits Solidarietà

A completamento dell'offerta di prodotti di risparmio gestito di matrice etica, è stata predisposta e commercializzata tra giugno e luglio 2004 la polizza index linked Blue Profits Solidarietà. Il volume sottoscritto è stato complessivamente di 946 milioni di euro. Un primo elemento innovativo della polizza è costituito dalla devoluzione a carico del Gruppo di parte dei proventi derivanti dalla sottoscrizione di Blue Profits Solidarietà a fini di liberalità: nello specifico il Gruppo Sanpaolo IMI ha destinato un importo complessivo di 800.000 euro a favore di 3 iniziative di rilevanza nazionale ed internazionale promosse da tre differenti Onlus.

I tre progetti, in corso di realizzazione, sono i seguenti:

- l'acquisto di farmaci per le strutture ospedaliere di Emergency in zone di guerra;
- la costruzione di una scuola in Burkina Faso e l'avvio di un'officina meccanica per la costruzione di cucine funzionanti ad energia solare in Ciad (iniziative di MAGIS);
- la ristrutturazione di un locale per ospitare i malati in cura presso il Centro di Ematologia dell'Università La Sapienza di Roma ed un sostegno per l'assistenza domiciliare ai pazienti dei centri ematologici in Italia (iniziativa a cura di AIL - Associazione contro le leucemie, i linfomi e i mielomi).

Il secondo importante elemento di novità è rappresentato dal fatto che Blue Profits Solidarietà è indicizzata ad un paniere di titoli socialmente responsabili (40 titoli azionari internazionali a più elevata capitalizzazione che compongono l'indice "Ethical Index Global").

SANPAOLO AM

ASSET MANAGEMENT

Sanpaolo IMI Asset Management SGR è la società del Gruppo Sanpaolo IMI che, unitamente a Sanpaolo IMI Institutional SGR, Sanpaolo IMI Alternative Investments SGR e Sanpaolo IMI Asset Management Luxembourg, gestisce risorse pari a 113 miliardi di euro, con una quota di mercato del 12,6% nei fondi comuni e del 9% nelle gestioni patrimoniali (dati al 31/12/2004).

Sanpaolo IMI Asset Management SGR ha come sempre ricoperto, durante tutto il 2004, un ruolo attivo nell'organizzazione di convegni e conferenze, nonché in numerose iniziative e progetti nell'ambito degli investimenti socialmente responsabili, alcuni dei quali di respiro internazionale:

- partecipazione alla campagna assembleare di diverse società quotate di larga capitalizzazione, con l'obiettivo di favorire l'inserimento di rappresentanti di liste di minoranza all'interno dei consigli di amministrazione e dei collegi sindacali;
- partecipazione a UNEP FI Asset Management working group (sotto l'egida delle Nazioni Unite) come unico rappresentante italiano, insieme a primari asset manager europei. Tra le attività sviluppate nell'ambito di questo progetto si evidenzia lo studio su "la rilevanza dell'impatto degli aspetti socio-ambientali sulle valutazioni finanziarie delle società quotate". In particolare sono state contattate le maggiori società di brokeraggio con l'obiettivo di stimolare un approccio analitico da parte loro, chiedendo come contributo lo studio di un settore, alla luce della rilevanza dell'impatto socio ambientale sulla valutazione delle aziende;
- contributo al gruppo di lavoro gestito da EUROSIF (European Sustainable and Responsible Investment Forum, un network di Enti europei di diversa natura finalizzato alla promozione e lo sviluppo dell'investimento socialmente responsabile), nell'elaborazione di alcune linee guida di trasparenza in materia d'investimento socialmente responsabile dedicate ai fondi comuni retail, in modo particolare per quelli di matrice etica;
- partecipazione come investitori istituzionali al Carbon Disclosure Project (CDP), un'iniziativa congiunta intrapresa da più investitori istituzionali che mira a sensibilizzare il management delle principali società quotate in relazione all'impatto indotto dalla loro attività sui cambiamenti climatici. Il progetto mira ad

ottenere informazioni sulla consapevolezza dell'impatto che l'attività aziendale produce sul clima e sulle iniziative che le stesse aziende intendono intraprendere per ovviare ad eventuali problemi.

Sanpaolo IMI Asset Management SGR ha inoltre conseguito i seguenti riconoscimenti:

- premio "Alto Rendimento" de Il Sole 24 Ore per Banco di Napoli Iniziativa Sud;
- premio "Milano Finanza Global Awards 2005" per Sanpaolo Soluzione 2, Sanpaolo Soluzione 3, Sanpaolo Soluzione 4 e SPIF Obiettivo Energia & Materie Prime R;
- premio "Standard & Poor's Fund Awards" di Epta Mid Cap Italia.

Sistema Etico

I Fondi

Il Sistema Etico si compone di 3 fondi: Azionario Internazionale Etico, Obbligazionario Etico (che, a novembre 2004, ha incorporato il Fondo Obbligazionario Estero Etico a seguito delle manifestazioni di interesse espresse dai sottoscrittori a favore di investimenti prevalentemente denominati in euro) ed Etico Venezia Serenissima. A fine dicembre 2004 il loro patrimonio complessivo ammontava a 759 milioni di euro (1,5% del totale fondi di diritto italiano gestiti da Sanpaolo IMI Asset Management SGR).

Il processo di investimento dei fondi appartenenti al Sistema Etico di Sanpaolo IMI Asset Management SGR prevede che gli investimenti vengano selezionati utilizzando criteri di tipo sia positivo (principio inclusivo) sia negativo (principio esclusivo). I criteri positivi servono ad individuare la presenza di caratteristiche etiche nelle società o enti analizzati, i criteri negativi di selezione individuano invece le aree di attività ritenute in contrasto con i principi etici dichiarati dai fondi.

	Patrimonio al 31/12/04 (milioni di euro)	Rendimento 2004
Azionario Internazionale Etico	361,6	-0,3%
Obbligazionario Etico	383,4	5,0%
Etico Venezia Serenissima	14,0	2,8%

Contestualmente viene anche utilizzato il principio “best in class”, che permette di coniugare i criteri positivi e negativi di selezione, allo scopo di individuare società che all’interno di determinati mercati a rischio (es. settore petrolifero) si distinguono comunque per i meriti conseguiti su tematiche socio-ambientali.

Nel corso del 2004, l’applicazione dei sopra citati criteri ha determinato la variazione dell’universo investibile, ossia l’inclusione o l’esclusione di alcune società/emittenti nel portafoglio dei fondi.

Per quanto riguarda la parte obbligazionaria, tra i titoli di Stato è stata confermata l’esclusione, avvenuta nel 2003, di Regno Unito ed Australia a motivo dell’intervento in Iraq non intrapreso sotto l’egida delle Nazioni Unite. Gli Stati Uniti, che sarebbero rientrati in questo motivo di esclusione, erano peraltro già assenti dal portafoglio a causa dell’applicazione della pena di morte in alcuni degli stati membri.

Tra le agenzie federali statunitensi è stata esclusa Fannie Mae, colosso dei prestiti immobiliari, a motivo di irregolarità contabili riscontrate nel bilancio.

Per quanto concerne le società, i cambiamenti registrati sono dovuti a variazioni nella composizione del benchmark: American International Group Inc., Marsh & McLennan e Unilever Cert sono state escluse dal benchmark, e di conseguenza dai portafogli. Le prime due erano sospettate di frode ai danni dei clienti, mentre l’estromissione di Unilever Cert è dovuta all’accusa secondo cui l’azienda utilizzerebbe lavoro minorile. Per la stessa motivazione, sono invece entrate a far parte dell’universo investibile e del portafoglio SBC Communications, Allianz e Texas Instruments. Al fine di assicurare la rispondenza delle scelte gestionali ai principi etici dichiarati dai Fondi, l’attività di controllo ex-post degli investimenti è svolta da un Comitato Etico indipendente dalla società di gestione (nello specifico l’associazione “Ethica – Associazione per una finanza socialmente responsabile”), presieduto dal Cardinale Ersilio Tonini.

Gli indici utilizzati come benchmark del Sistema Etico sono, nella maggior parte dei casi, gestiti da E. Capital Partners, società di consulenza nel campo dell’investimento socialmente responsabile.

Le devoluzioni

Secondo quanto previsto dal regolamento dei fondi Obbligazionario Etico e Azionario Internazionale Etico, Sanpaolo IMI Asset Management SGR si impegna a finanziare progetti ed iniziative di carattere umanitario tramite la devoluzione dello 0,01% del patrimonio netto medio giornaliero dei fondi del Sistema Etico. A ciò si possono aggiungere integrazioni ad hoc decise dal Consiglio, come è avvenuto anche nel 2004.

I fondi devoluti – nel 2004 pari a 111.500 euro - sono stati destinati in parte alle 18 associazioni convenzionate (secondo la scelta formulata dai sottoscrittori del Fondo Obbligazionario Etico) e in parte a progetti specifici proposti dal Comitato Etico, alcuni dei quali riguardano Paesi del terzo mondo:

- Costruzione case per un villaggio destinato alla popolazione Batwa (Burundi);
- Progetto sezione Pontificio Istituto Giovanni Paolo II (Zambia);
- Centro San Biagio (Senegal);
- Casa-famiglia per bambini in difficoltà a Campina (Romania);
- Obra Social PP. Dominicos, San Juan de Letran (La Habana);
- Opera di accoglienza per bambini orfani in Bosnia;
- "Salviamo 100.000 bambini nel mondo. Israele: formazione ed educazione – Scuola Multietnica";
- "ARS – Associazione Ricerche sulla Schizofrenia" (per la salute mentale dell’infanzia e dell’adolescenza nel contesto familiare e per fondi di ricerca e borse di studio).

Per quanto riguarda, infine, il Fondo Etico Venezia Serenissima, i contributi raccolti tramite le nuove sottoscrizioni effettuate nel corso del 2004 ammontano complessivamente a 23.950 euro. La Fondazione di Venezia ha destinato tali devoluzioni per sostenere le attività delle seguenti istituzioni:

- Fondazione Teatro la Fenice di Venezia;
- Fondazione per gli alti Studi sull’arte.

L'attività di Sanpaolo IMI Institutional SGR e l'offerta di Fondi Pensione

Sanpaolo IMI Institutional SGR, società dedicata in via esclusiva alla clientela istituzionale, è stato il primo gestore ad avere implementato nel 2000 per conto del fondo pensione negoziale Previambiente una gestione finanziaria SRI, cioè rispondente a criteri etico-socio-ambientali, nella componente azionaria del portafoglio. Da allora i fondi pensione di nuova istituzione che hanno adottato politiche SRI sono stati quattro: Previambiente (lavoratori del settore ambientale), Fondo Fon.te (settore del commercio), Fondo Eurofer (FFSS) e Fondo Famiglia (casalinghe) per un totale di circa 74.000 iscritti (dati al 30/09/2004, fonte Covip). Sanpaolo IMI Institutional SGR gestisce per questi Fondi Pensione 18 milioni di euro, corrispondente a circa un terzo del totale dei fondi gestiti. Con la riforma previdenziale recentemente approvata dal Parlamento si è previsto in capo a tutte le forme pensionistiche complementari un obbligo di rendicontazione sui criteri sociali, ambientali ed etici utilizzati nelle politiche di investimento e di esercizio

dei diritti di voto (art.1, comma 2, lettera l della L. 23/8/2004, n. 243). Facendo seguito a questa importante novità legislativa, che introduce un principio già largamente diffuso in diversi Paesi europei, il Forum per la Finanza Sostenibile (associazione multistakeholder cui partecipa anche il Gruppo Sanpaolo IMI) ha inteso promuovere, con l'ausilio concettuale e materiale anche di Sanpaolo IMI Institutional SGR, un documento (destinato, in primis, agli investitori previdenziali italiani) che, modulato e condiviso da diversi soggetti chiamati a svolgere ruoli attivi e/o rappresentativi, intende coniugare due esigenze distinte ma tra loro complementari: da un lato, quella di disegnare un inquadramento teorico coerente e completo; dall'altro, quella di fornire risposte concrete ai principali problemi operativi e di funzionalità che i diversi stakeholder (Consigli di Amministrazione dei fondi pensione negoziali, Enti previdenziali, promotori di Fondi aperti e Fip, rappresentanze sociali e di settore, regolatori, gestori finanziari e altri operatori) della previdenza italiana - complementare e non - potrebbero trovarsi ad affrontare.



Gestire la relazione con il cliente

Nel corso del 2004 una particolare rilevanza è stata assunta dal fenomeno degli esposti di clienti possessori di titoli obbligazionari in default (in particolare, il fenomeno ha riguardato i casi Cirio, Parmalat e Argentina). Nel mese di ottobre 2003, successivamente al default del gruppo Cirio, il Consiglio di Amministrazione di Sanpaolo IMI ha approvato una serie di linee guida, finalizzate alla valutazione degli esposti della clientela detentrici di tali obbligazioni, ispirate - ancor più che in passato - a principi di rigore, trasparenza ed equità. Su tale premessa sono stati elaborati specifici criteri di gestione di tali esposti che nel corso del 2004 hanno poi trovato applicazione, con i necessari adattamenti, in altre situazioni. I criteri e la metodologia sottostanti a tale verifica sono stati estesi nel 2004 a tutte le Banche del Gruppo, al fine di assicurare una gestione su basi omogenee delle posizioni evidenziate dalla clientela.

La gestione degli esposti di clienti possessori di titoli obbligazionari in default

Sanpaolo IMI ha optato per una modalità operativa che prevede l'esame "caso per caso" della posizione del singolo investitore. In primo luogo viene esaminata la correttezza sostanziale dell'operato degli addetti, con riferimento alla compatibilità dell'operazione con il profilo di rischio del cliente, avuto riguardo anche alla composizione del portafoglio complessivo all'atto dell'investimento.

Alla verifica della coerenza sostanziale dell'operazione si affianca l'accertamento della completezza e correttezza del corredo documentale. Ove emergano carenze e/o irregolarità sostanziali o formali, si autorizza l'avvio di una trattativa volta a negoziare una soluzione conciliativa con il cliente. La trattativa con il cliente viene condotta dalle filiali interessate e dalle strutture di Area.

L'incremento del numero di reclami registrati nel corso del 2004 è da ricondursi soprattutto al numero di esposti pervenuti sul tema Cirio, Parmalat e Argentina (negli ultimi tre anni sono pervenuti complessivamente circa 6.000 reclami). Nei casi in cui l'operazione di investimento sia risultata non adeguata (4% dei casi), si è

RECLAMI

(Gruppo Sanpaolo IMI)

	2002	2003	2004
C/C e depositi	1.389	1.747	2.175
Investimenti	1.589	1.596	6.131
Finanziamenti	1.157	1.031	1.233
Sist. pagamento	1.529	1.221	1.566
Anatocismo	47	67	1.864
Altro	847	375	617
TOTALE	6.558	6.037	13.586

proceduto ad avviare trattative conciliative con la clientela per un ammontare complessivo di 8 milioni di euro. Di questi si sono già conclusi accordi con esborsi, a livello di Gruppo, pari a circa 3,8 milioni di euro.

Anche in tema di contestazioni sull'asserita illegittimità della capitalizzazione trimestrale degli interessi passivi (anatocismo) si constata una notevole crescita dei reclami, che si spiega essenzialmente con la pronuncia a Sezioni Unite della Cassazione del novembre 2004, in cui si è ribadita una posizione contraria alle banche peraltro già espressa nelle precedenti pronunce sul tema. Di norma la Banca risponde agli esposti dei clienti evidenziando come, sulla base di argomenti non affrontati dalla Cassazione ma spesso accolti da una parte della giurisprudenza in merito, si possa continuare a sostenere la legittimità del comportamento adottato anche nei periodi precedenti alla riforma legislativa del 2000. I ricorsi dei clienti non soddisfatti all'Ombudsman Bancario sono stati complessivamente 203.

Comitato per la difesa dei possessori di bond Parmalat clienti del Gruppo Sanpaolo IMI

Il 2 febbraio 2004 è stato costituito a Torino il “COMITATO PER LA DIFESA DEI POSSESSORI DI BOND PARMALAT CLIENTI DEL GRUPPO SANPAOLO IMI” (in forma abbreviata: “Comitato ParmalatBond Clienti Sanpaolo IMI”). Il Comitato è nato per iniziativa di alcuni clienti del Gruppo Sanpaolo IMI possessori di obbligazioni emesse da società del Gruppo Parmalat, divenuto insolvente negli ultimi giorni di dicembre 2003. Non ha scopo di lucro e si propone di difendere e far valere i diritti dei clienti del Gruppo Sanpaolo IMI possessori di obbligazioni Parmalat depositate presso banche e società del Gruppo.

L'adesione al Comitato è libera, così come l'eventuale revoca, e non comporta alcuna spesa per l'aderente.

L'assistenza logistica e organizzativa e il supporto finanziario necessari per lo svolgimento dell'attività, ivi compresa l'assistenza di professionisti esterni in campo giuridico, fiscale e contabile, sono garantiti dal Sanpaolo IMI sulla base di un'apposita convenzione. Il Comitato è presieduto dal prof. avv. Renato Laschena, già primo presidente del Consiglio di Stato, che ha sostituito, nel mese di ottobre 2004, il prof. Paolo Vercellone.

In relazione alle procedure di amministrazione straordinaria del gruppo Parmalat, il Comitato ha depositato presso il Tribunale di Parma istanze di ammissione nominativa all'elenco dei creditori delle società emittenti e garanti delle obbligazioni in possesso degli Aderenti. Le domande presentate riguardano titoli per un valore complessivo di oltre 510 milioni di euro, registrati in circa 24.000 depositi amministrati delle Banche del Gruppo Sanpaolo IMI. Tutte le istanze presentate dal Comitato in nome e per conto dei propri aderenti sono state accolte.

Il Comitato ha altresì presentato alla Consob osservazioni ai fini della redazione del prospetto informativo relativo alla proposta di concordato presentata dal Commissario straordinario in riferimento alle società costituenti il core business del Gruppo Parmalat.

Al fine di garantire la difesa e la rappresentanza degli aderenti negli eventuali giudizi di natura concorsuale e risarcitoria in sede penale e civile, necessari od opportuni per la tutela dei loro diritti, nel novembre 2004 il Comitato ha avviato una raccolta di procure

speciali alle liti autenticate da notaio.

La raccolta si è conclusa nel gennaio 2005 con l'adesione di oltre 32.000 aderenti. Il Comitato ha potuto così coordinare l'avvio della prima iniziativa giudiziale nell'interesse dei propri aderenti, depositando atto di costituzione di parte civile nel giudizio penale che si celebra con rito immediato avanti il Tribunale di Milano nei confronti degli ex-revisori di Grant Thornton, chiedendo il risarcimento dei danni patiti e nominando difensore il prof. avv. Carlo Federico Grosso, ordinario di Diritto penale presso la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Torino. Ulteriori analoghe iniziative potranno essere intraprese nei procedimenti penali pendenti a Milano e a Parma, qualora i giudizi pervengano a una fase che lo consenta.





L'offerta di scambio delle obbligazioni Argentina

Il Governo Argentino ha presentato alla fine del 2004 una proposta per la ristrutturazione del debito finanziario del Paese (il c.d. Invito Globale) rivolta ai titolari delle obbligazioni governative argentine attualmente in circolazione.

A seguito dell'approvazione da parte della CONSOB e delle autorità di mercato di altri Paesi del Documento Informativo connesso all'Invito Globale, il 14 gennaio 2005 è stata avviata l'Offerta Pubblica di Scambio (OPS) che propone, nella sostanza, il concambio delle obbligazioni esistenti (sulle quali a partire da fine 2001 l'emittente ha sospeso la corresponsione degli interessi ed i rimborsi in linea capitale) con nuove obbligazioni. Tali obbligazioni, con rendimento condizionato all'evoluzione futura del Prodotto Interno Lordo (PIL) della Repubblica Argentina, presentano nuovi tassi e durate, in generale, rispettivamente di livello inferiore e prorogate nel tempo, rispetto alle obbligazioni esistenti. Coloro che non hanno ritenuto opportuno aderire all'OPS hanno optato per una delle seguenti alternative:

- continuare a non percepire alcun frutto o rimborso dalle obbligazioni detenute, mantenendo la prerogativa di far valere i propri diritti partecipando ad azioni legali, eventualmente collettive, tramite l'adesione ad associazioni o comitati italiani ed internazionali;
- vendere le obbligazioni detenute sul relativo mercato secondario, chiudendo definitivamente ogni posizione di rischio con l'Argentina.

Per informare i clienti interessati dall'iniziativa, Sanpaolo IMI ha provveduto all'invio di lettere personalizzate, invitando gli investitori ad approfondire i contenuti dell'offerta, sulla scorta della documentazione ufficiale reperibile per il tramite delle filiali ovvero anche tramite la consultazione del sito www.tfargentina.it, del sito www.consob.it o del sito web del Gruppo.

Clienti Imprese

OBIETTIVI 2004

Estensione del modello distributivo basato sulla specializzazione. Il processo verrà interamente accompagnato da attività formative, e supportato dall'estensione del sistema informativo alle Banche Commerciali del Gruppo, ponendo particolare attenzione alla continuità della relazione con il cliente ed al servizio (tramite informative ai clienti, attivazione di task force di supporto, programmi di formazione, stage).

Promozione nei confronti della clientela dell'utilizzo dei canali telematici.

Verifica del grado di soddisfazione della clientela e individuazione del gap da colmare per garantire un servizio tendente all'eccellenza, tramite l'avvio di un'indagine di customer satisfaction.

Forte attenzione al sostegno per la crescita delle piccole e medie imprese, che costituiscono la più diffusa e rilevante realtà imprenditoriale italiana, in particolare tramite l'intensificazione delle iniziative di collaborazione con i maggiori Consorzi Fidi e con i distretti industriali presenti sul territorio nazionale.

Rafforzamento della vicinanza di Sanpaolo IMI alle piccole e medie imprese che investono in Ricerca e Sviluppo attraverso lo studio di prodotti dedicati a questo segmento di mercato.

Prosecuzione dei tavoli di lavoro impegnati nel "Progetto Basilea II", al fine di individuare, prima dell'entrata in vigore del Nuovo Accordo sul Capitale (prevista per il 2006), l'approccio più evoluto su adeguatezza patrimoniale e profilo di rischio dell'attività bancaria.

AZIONI E RISULTATI RAGGIUNTI

- ✓ Grazie all'estensione del modello distributivo specializzato i clienti imprese possono contare sul servizio offerto da 175 filiali imprese e da 105 team distaccati (presidi specializzati all'interno di filiali retail).
- ✓ Il supporto fornito successivamente alle migrazioni si è concretizzato in 4.000 giorni uomo di affiancamento.
- ✓ Nel corso del 2004 è stata inoltre completata l'integrazione informatica e l'allineamento operativo delle Banche Commerciali.

- ✓ I servizi telematici che Sanpaolo IMI mette a disposizione dei clienti hanno conosciuto, nel corso dell'anno, uno sviluppo verso un'offerta più ricca di contenuti formativi e utili per il business nonché un orientamento più specialistico verso argomenti specifici di interesse per le imprese, con riguardo anche alle sempre più numerose esigenze di internazionalizzazione. Tali attività hanno favorito la diffusione dei canali telematici: il 50% dei clienti imprese usufruisce di tali servizi.

- ✓ Si è chiusa la prima fase (dedicata all'individuazione delle attese dei clienti) ed è in corso la seconda fase (di misurazione del livello di qualità percepito) di un progetto di customer satisfaction dedicato alle piccole e medie imprese.

- ✓ Il Gruppo Sanpaolo IMI, la Banca Cassa di Risparmio Firenze e la Cassa dei Risparmi di Forlì hanno stipulato un accordo di collaborazione con Unionfidi Piemonte e i maggiori Confidi Industriali del Centro-Nord Italia, grazie al quale hanno deliberato un plafond di finanziamenti per un importo di 500 milioni di euro destinati alle piccole e medie imprese situate nelle regioni Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Emilia Romagna e Toscana.
- ✓ L'iniziativa ha consentito di dare nuovo impulso ai rapporti con le Associazioni di Categoria e con i Consorzi di Garanzia: sono state raccolte oltre 800 domande per un valore di oltre 250 milioni di euro.

- ✓ È stato attivato un plafond creditizio di 250 milioni di euro volto a sostenere progetti di innovazione e a favorire contatti tra imprese e centri di ricerca. L'iniziativa prevede la possibilità di finanziare l'intero progetto con un iter deliberativo semplificato. Novità assolute, inoltre, sono costituite dal servizio di assistenza tecnologica e dalle agevolazioni previste per i progetti portati a conclusione.

- ✓ Nell'ambito del Progetto Basilea II, il Gruppo Sanpaolo IMI ha predisposto le attività necessarie per avvalersi delle opzioni avanzate (IRB Advanced). Sono stati valutati, pianificati e predisposti tutti gli interventi necessari per dar corso - sul piano organizzativo, procedurale e dei sistemi - al decentramento delle linee-guida, delle logiche operative, delle metodologie e degli strumenti, nello specifico contesto operativo di ciascuna Banca. Sono stati stilati nuovi principi operativi per la valutazione del merito di credito e delle relative politiche gestionali, valorizzando la capacità di governo e di giudizio del personale preposto alla relazione con la clientela, anche attraverso l'attivazione di un approfondito ed esteso processo di formazione.

La customer satisfaction

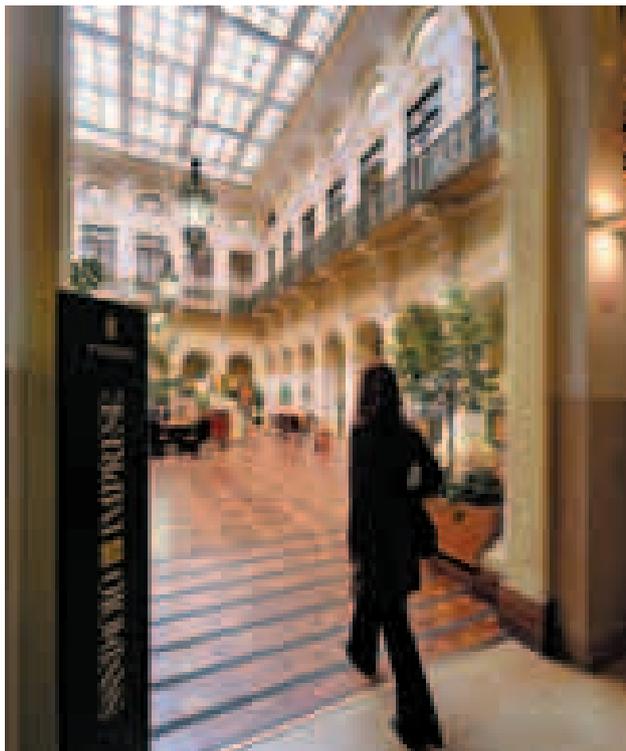
In collaborazione con la società Eurisko, è stato avviato un progetto di ricerca finalizzato ad una approfondita verifica del livello di soddisfazione della clientela imprese, con l'intenzione di farne uno strumento di monitoraggio periodico.

Destinatari di questa prima indagine sono le piccole e medie imprese clienti di Sanpaolo e Sanpaolo Banco di Napoli. In un secondo momento verranno integrati nell'analisi i clienti delle Banche del Nord Est, coinvolti in rilevanti processi di cambiamento.

L'indagine si articola in due fasi:

- la "fase qualitativa" - ormai conclusa - che prevedeva interviste della durata di mezza giornata ciascuna con i responsabili finanziari di 24 aziende clienti, con lo scopo di individuare le attese dei clienti dalla Banca e di raccogliere informazioni utili ad indirizzare la preparazione del questionario utilizzato nella seconda fase;
- la "fase quantitativa" - attualmente in corso - che prevede interviste telefoniche con oltre 4.000 aziende clienti, per misurare il livello di qualità percepito.

I risultati dell'indagine condotta sulla clientela saranno confrontati con quelli emersi da un'indagine, eseguita in parallelo, tra i clienti di Banche concorrenti.



Il sostegno alla Ricerca e Sviluppo

Ricerca e innovazione rappresentano le leve fondamentali per creare occupazione e ricchezza nel Paese ed aumentare la capacità competitiva. Gli investimenti in Italia in questo settore si attestano intorno all'1% del PIL (a fronte del 2% medio della UE, del 2,8% degli USA e del 3% del Giappone), di cui la componente privata rappresenta meno del 50% (contro il 63% dell'UE, il 73% degli USA, il 76% del Giappone).

Nonostante questi dati, l'Italia guida la graduatoria dei paesi europei nell'indicatore dell'innovazione, dato dall'incidenza del fatturato generato da nuovi prodotti creati in azienda: esiste quindi un'enorme potenzialità che potrebbe essere liberata da idonei strumenti di incentivazione agli investimenti nella ricerca e sviluppo.

La risposta concreta di Sanpaolo IMI al mondo imprenditoriale è basata sull'attivazione di un plafond creditizio di 250 milioni di euro a supporto delle aziende, per favorire l'ottimizzazione degli investimenti privilegiando la realizzazione dei progetti che aumentano il livello di tecnologia dei prodotti e dei processi produttivi. È una iniziativa rivolta a tutte le imprese - ad eccezione di quelle operanti nel settore della difesa - con modalità di accesso al finanziamento (che può raggiungere il 100% dei costi) semplificate ed agevolate, grazie alla provvista della Banca Europea per gli Investimenti (BEI) di parte del plafond. I progetti scelti sono destinati ad aumentare il livello di tecnologia dei prodotti e dei processi produttivi, a sviluppare programmi di ricerca applicata relativi alla realizzazione di prodotti, processi produttivi e servizi tecnologicamente innovativi, al loro completamento o al loro miglioramento se già esistenti. Nei progetti possono essere inclusi la realizzazione di impianti pilota, la sperimentazione in campo, la realizzazione di pre-serie e ogni altra attività funzionale al trasferimento in produzione dei risultati.

L'iniziativa è integrata da uno specifico servizio di consulenza al cliente nella valutazione del progetto, svolto da una struttura specializzata di Sanpaolo IMI che, in 35 anni di esperienza nella gestione delle agevolazioni pubbliche alla Ricerca e Sviluppo, ha valutato oltre 5.000 progetti corrispondenti ad investimenti per circa 15 miliardi di euro. Le competenze della suddetta struttura vengono messe gratuitamente a disposizione della clientela che intende sviluppare progetti di R&S e concernono un'ampia gamma di problematiche ed ambiti di applicazione: dall'analisi dei trend tecnologici, alle criticità da tenere sotto controllo, dalle dimensioni dei

mercati hi-tech ai ritorni necessari per una remunerazione adeguata degli investimenti da finanziare.

Sono inoltre previste modalità di incentivazione - in termini di riduzione dei costi del finanziamento - per i progetti portati a conclusione e i programmi di ricerca che si saranno particolarmente distinti per l'elevato contenuto tecnologico o per le significative ricadute industriali riceveranno menzione di merito in apposite manifestazioni adeguatamente pubblicizzate.

L'iniziativa, presentata agli imprenditori attraverso una serie di incontri sul territorio (che hanno coinvolto oltre 2.000 imprese) ha suscitato un forte interesse: in 6 mesi sono stati presentati circa 150 progetti finanziabili, per un controvalore di investimenti di 180 milioni di euro.

IL RAPPORTO

CON IL SETTORE ARMAMENTI

In armonia con il principio costituzionale secondo il quale l'Italia ripudia la guerra quale mezzo di offesa alla libertà degli altri popoli e come mezzo di risoluzione delle controversie internazionali, il Gruppo Sanpaolo IMI ha deciso di circoscrivere il proprio sostegno esclusivamente a finalità dirette alla difesa del Paese ed alla tutela della sicurezza dei cittadini, compiti che ritiene imprescindibili per uno Stato democratico. Ha pertanto deciso – applicando rigorosi criteri di valutazione circa ogni singola operazione proposta – di limitare il finanziamento di forniture militari esclusivamente alle operazioni da e verso Paesi appartenenti all'Unione Europea e/o alla NATO, ovvero operazioni contemplate da apposite intese intergovernative, autorizzate ai sensi della legge 185/90, che non devono essere in contrasto con la Costituzione, con gli impegni internazionali dell'Italia e con i fondamentali interessi di sicurezza dello Stato, della lotta contro il terrorismo e del mantenimento delle buone relazioni con gli altri Paesi. Nel 2002 il Comitato Crediti di Gruppo, con il supporto del Comitato Etico, ha varato un codice interno di disciplina che regola la materia in modo da uniformare alla linea illustrata l'orientamento di tutte le società del Gruppo. Ogni operazione di finanziamento ad imprese, italiane o estere, che producono o commercializzano materiali d'armamento, deve essere sottoposta al Comitato Crediti di Gruppo per un parere di conformità, vincolante per la concessione del credito.

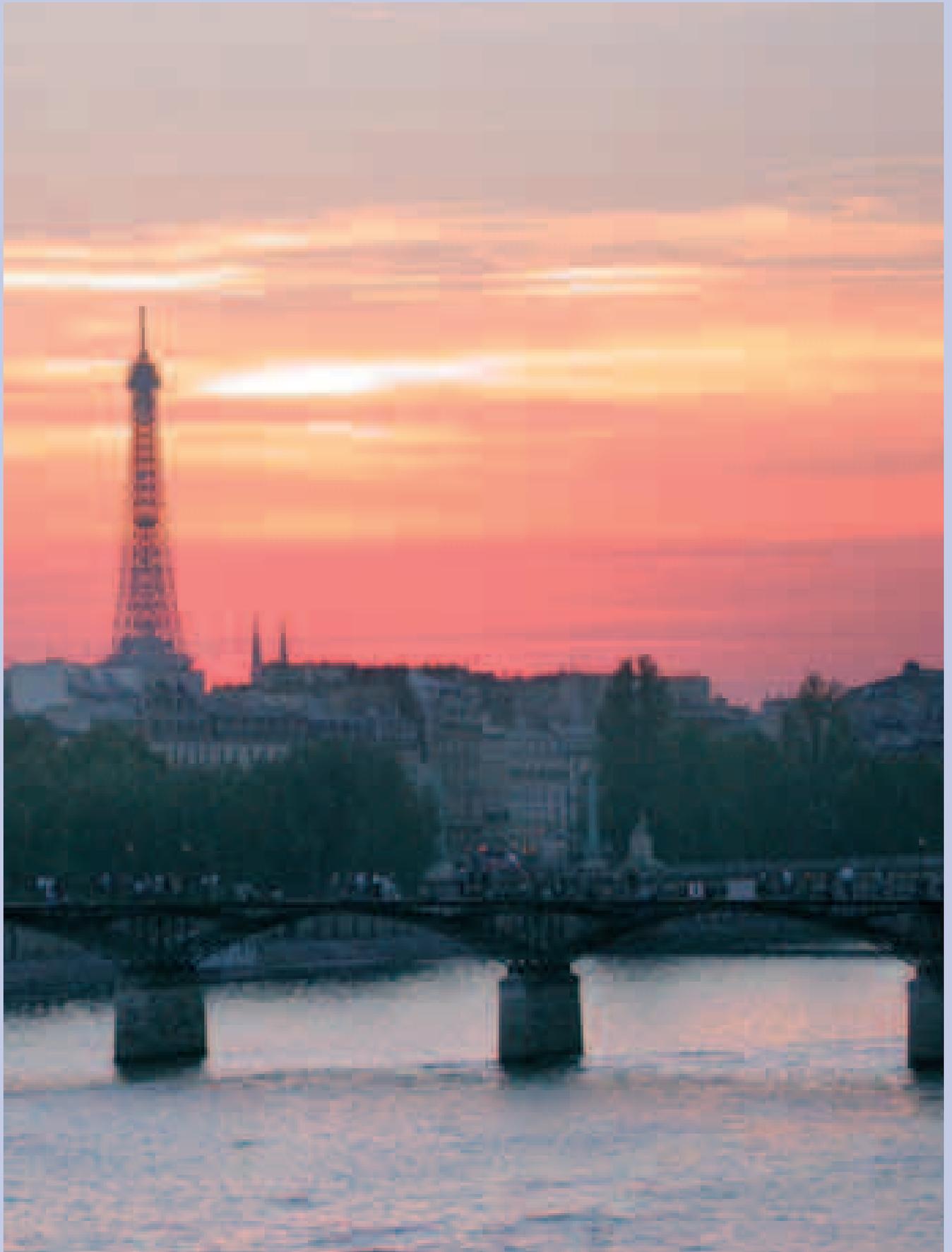
Il sostegno all'internazionalizzazione

Sanpaolo IMI opera in 33 Paesi (18 in Europa, 6 nelle Americhe, 8 in Asia, 1 in Africa), grazie a 13 filiali e 19 uffici di rappresentanza, a cui si aggiungono i 2 desk operativi di Teheran e di Kuwait City, la sussidiaria irlandese e le 94 filiali delle Banche controllate nell'Europa Centro-Orientale. Nel corso del 2004 sono stati aperti i nuovi uffici di rappresentanza di Parigi e di Dubai. Quest'ultimo, con competenza regionale sugli Emirati Arabi Uniti e su altri Paesi del Gulf Cooperation Council, costituirà un riferimento importante per le imprese italiane nella regione del Golfo, a supporto sia delle attività di investimento diretto, sia dell'interscambio con le controparti locali e della relativa promozione di investimenti in Italia. A febbraio 2005 è stato inaugurato l'ufficio di rappresentanza di Casablanca.

Il network internazionale di Sanpaolo IMI è volto a favorire e sostenere l'internazionalizzazione delle imprese italiane, con l'obiettivo di diventare la loro banca italiana di riferimento all'estero, nonché di promuovere e assistere gli investimenti e le attività delle multinazionali estere in Italia.

Per rendere il servizio di assistenza alla clientela più efficace sono stati costituiti presso ciascuna filiale estera gli "Italian desk", nuclei di specialisti bilingue in grado di assistere le società italiane che intendono costituire sussidiarie all'estero o acquisire partecipazioni.

Sono stati inoltre stipulati specifici accordi operativi, complementari alla presenza diretta ed ai servizi/prodotti offerti autonomamente, nei paesi dove il miglior servizio alle imprese può essere garantito solo avvalendosi anche di una primaria banca locale. Tra i numerosi accordi si segnalano quelli con le due primarie banche cinesi (Industrial Bank of China e China Merchants Bank) che consentono di affiancare ai 3 punti operativi Sanpaolo IMI in Cina una rete bancaria locale di oltre 20.000 filiali. Analoghi accordi sono stati stipulati con banche locali in Tunisia (Banque Internationale Arabe de Tunisie – BIAT, di cui Sanpaolo IMI detiene il 5,6%), Marocco, Emirati Arabi Uniti (National Bank of Abu Dhabi), Europa centro orientale. Il quadro è completato da alleanze strategiche con primari partner internazionali, quali il Gruppo Santander Central Hispano - che consente l'accesso a 4.600 punti operativi dell'ampia rete SCH in America Latina - e la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne.



SANPAOLO IMI PRIVATE EQUITY

Sanpaolo IMI Private Equity è la società del Gruppo che, tramite team di investimento presenti su tutto il territorio ed in stretta congiunzione con le Banche Commerciali, promuove e gestisce fondi mobiliari chiusi che investono nel capitale di rischio delle piccole e medie imprese, a supporto del loro sviluppo, aggregazione e riorganizzazione.

Il Fondo di promozione del capitale di rischio per il Mezzogiorno

Il Fondo, lanciato a fine 2003, con un capitale di 100 milioni di euro e gestito da Sanpaolo IMI Investimenti per lo Sviluppo SGR, ha già investito 20 milioni di euro (l'ultima operazione, perfezionata nel 2004, ha visto l'entrata nel capitale di Conserve Mediterraneo, la new-co costituita per l'acquisto del complesso industriale Cirio/De Rica, con un investimento pari a 10 milioni di euro, per una quota del 18,2% del capitale della nuova società, controllata al 51% dal partner industriale Conserve Italia).

Inoltre, la SGR ha ottenuto a inizio 2005 l'accreditamento presso il Mediocredito Centrale per la gestione delle anticipazioni finanziarie ex L.388/2000, destinate ad interventi nel capitale di rischio di nuove e/o piccole e medie imprese operanti nel meridione d'Italia, con programmi pluriennali di sviluppo ad elevato contenuto innovativo e ad alto impatto tecnologico. In questo modo si è avviata una concreta collaborazione con le Istituzioni rafforzando l'efficacia dell'attività di promozione dello sviluppo economico delle regioni meridionali, proprio attraverso l'incremento di risorse utilizzabili in investimenti nel capitale delle piccole e medie imprese del Sud Italia. Tale attività sarà infatti svolta contestualmente con il "Fondo Mezzogiorno".

Altri Fondi chiusi territoriali

Nel corso dell'esercizio 2004 sono proseguite le attività finalizzate al lancio di due nuovi fondi chiusi multiregionali, Fondo Centro Impresa e Fondo Nord Ovest Impresa, dedicati ad investimenti nelle piccole e medie imprese nei territori di rispettiva competenza. Le sottoscrizioni, chiuse a febbraio 2005, hanno raggiunto complessivamente i 180 milioni, di cui 100 milioni riferibili al Fondo Centro Impresa e 80 milioni afferenti il Fondo Nord Ovest Impresa.

A testimonianza della valenza sociale di tali iniziative, rivolte allo sviluppo economico delle aree territoriali di rispettiva competenza, si rileva la partecipazione, quali investitori, di alcune fondazioni bancarie.

Il progetto Agricoltura di Qualità

L'Italia dispone di un patrimonio enogastronomico unico al mondo che solo in parte è adeguatamente valorizzato.

Sanpaolo IMI, consapevole dell'importanza di valorizzare questo patrimonio, ha avviato un progetto denominato "Agricoltura di Qualità" che individua nelle filiere di prodotto (vino, olio, latte e formaggi, carne, ortofrutta, cereali, agricoltura biologica, acquacoltura, agriturismo) e nella ricerca della qualità i due elementi fondamentali alla base di una filosofia di intervento, basata sul rispetto dell'ambiente e sulla salute dei consumatori. Scopo del progetto è quello di accompagnare le imprese del settore agricolo ed agroalimentare, secondo in Italia dopo il metalmeccanico e simbolo dell'eccellenza dell'immagine italiana nel mondo, nel fondamentale processo di valorizzazione del patrimonio enogastronomico nazionale.

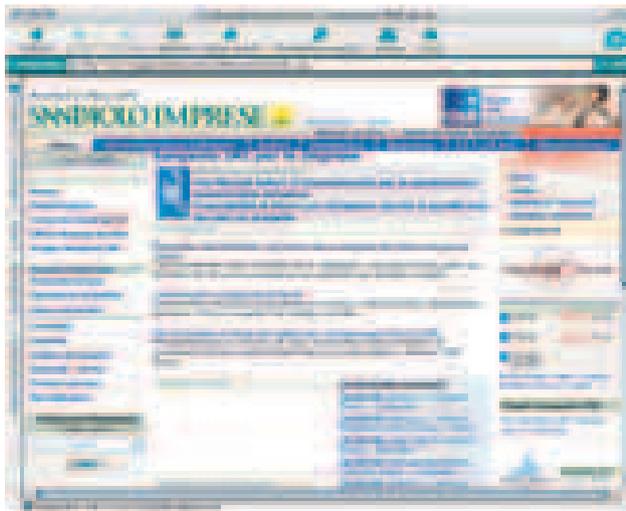
Il progetto si estende alla tracciabilità, all'etichettatura e alle certificazioni di qualità e ambientali. Nel 2005 è stato lanciato un apposito plafond (75 milioni di euro) destinato a sostenere gli investimenti delle imprese del settore tenute ad adeguarsi alle norme di legge in vigore dall'1/1/2005 e che hanno come primario obiettivo la tutela della sicurezza alimentare ed alle iniziative volte al potenziamento del sistema di qualità anche oltre agli obblighi di legge. In particolare saranno supportate le aziende che investiranno nelle diverse formule di certificazione della qualità e di certificazione ambientale nonché quelle imprese che riterranno opportuno sottoporsi alla certificazione etica.

Sanpaolo IMI dunque è pronto a sostenere la finanza d'impresa delle realtà produttive che perseguono innovazione e qualità quali fattori ultimi su cui basare competitività e successo economico.

In questo quadro si colloca il ruolo di sponsor tecnico del Salone Internazionale del Gusto con cui Sanpaolo IMI condivide i valori fondanti: la tutela delle produzioni di qualità e dei soggetti che la realizzano, la salvaguardia del gusto e della sicurezza alimentare, lo sviluppo sostenibile e la difesa dell'ambiente. Nell'ambito della manifestazione di ottobre 2004 la Banca ha promosso una Tavola Rotonda sul tema "Innovazione: prioritaria anche per l'agroalimentare di qualità" per enfatizzare il binomio, ormai inscindibile per le aziende, tra innovazione e tradizione.

I canali telematici

Sanpaolo IMI riserva alle imprese un sito dedicato - www.sanpaoloimprese.com - attraverso il quale promuove verso il pubblico di aziende e professionisti un continuo aggiornamento di informazioni su temi di attualità (2.400 notizie e oltre 60 dossier tematici di approfondimento nel 2004). È stata inoltre realizzata e distribuita ai clienti una monografia - Vademecum E-business - sugli strumenti finanziari privati e pubblici per favorire la competitività delle aziende attraverso gli investimenti in tecnologie informatiche. È stata inoltre ampliata la gamma di servizi offerti alle oltre 80.000 imprese clienti del remote banking del Gruppo: accanto alla possibilità di operare, attraverso un unico strumento sui conti correnti intrattenuti con tutte le Banche del Gruppo, è proseguita la strategia di integrare e rendere disponibile alla clientela sul medesimo supporto



internet applicazioni come "Gestione della Tesoreria On Line" e "Informazioni Commerciali". Sempre on line è inoltre disponibile un nuovo servizio, realizzato in partnership con D&B – DUN & Bradstreet, che consente al cliente di effettuare ricerche e ottenere varie tipologie di report informativi sulle controparti di suo interesse accedendo direttamente al database di una delle società leader di mercato a livello mondiale. È stata inoltre arricchita l'offerta on line dei servizi operativi in grado di facilitare l'azienda a muoversi nei mercati internazionali (es. 'EXTRA Cash' consente alle imprese, attraverso il network di filiali estere, di operare in tempo reale sui mercati esteri). Sono stati infine potenziati i canali focalizzati su ambiti specifici: "Agricoltura di qualità" – www.agricoltura.sanpaoloimprese.com - e "Orizzonti Europei" – www.europa.sanpaoloimprese.com. All'informativa nel campo della finanza agevolata comunitaria è stato affiancato un servizio gratuito di "Esperto Risponde" (sono stati trattati e pubblicati 170 quesiti).

Strumenti derivati

In uno scenario economico e finanziario difficile, quale è quello che ha caratterizzato gli ultimi anni, le aziende devono giornalmente confrontarsi con la variabilità del costo del denaro e le oscillazioni dei tassi di cambio tra l'euro e le altre valute. Per questo motivo le imprese ricorrono, sempre più, a strumenti finanziari di copertura dai rischi di tasso e di cambio - i cosiddetti "strumenti derivati".

L'offerta di Sanpaolo IMI nel comparto dei derivati si caratterizza per un approccio propositivo ma prudente, data la natura di tali prodotti che possono caratterizzarsi anche come strumenti a maggiore indice di rischiosità. In primo luogo l'offerta di strumenti derivati è dunque rivolta alla clientela con



Contrasto

merito creditizio e know how finanziario adeguati. In secondo luogo, le strutture centrali della Banca all'uopo preposte e le filiali imprese, grazie all'approfondita conoscenza dei clienti e alla continua analisi andamentale, svolgono un'attenta funzione di supporto al cliente nelle eventuali esigenze di operatività nei suddetti strumenti finanziari. L'efficacia di questo approccio rigoroso trova conferma nella rilevazione di appena una decina di reclami relativi ai prodotti derivati nel 2004, numero trascurabile rispetto al totale delle operazioni concluse nell'anno (pari allo 0,07%).

In considerazione dell'importanza del tema e dei possibili risvolti negativi di una gestione inadeguata nell'offerta di tali prodotti, è in corso di elaborazione una policy sui derivati che codificherà le regole comportamentali a supporto dei gestori.



Le Persone

VALORI

Creazione di valore

Declinazione del valore

Riserviamo attenzione alle persone e valorizziamo il patrimonio di competenze ed esperienze perché queste costituiscono il fattore chiave per la generazione di vantaggi competitivi sostenibili e, quindi, di creazione del valore

Orientamento al cliente

Poniamo la massima attenzione alle singole persone dell'azienda, che rappresentano i "clienti interni", fornendo loro supporto ed informazione affinché si esprimano al meglio

Integrità

Vogliamo esprimere costantemente comportamenti, azioni e decisioni orientate ad imparzialità, onestà, eticità e responsabilità sociale

Tensione verso l'eccellenza

Coltiviamo dinamismo e innovazione perseguendo prassi operative allineate alle best practice ed in coerenza con le esigenze del business; sviluppiamo il senso di responsabilità nel perseguire gli obiettivi attesi guardando alle implicazioni sul futuro

Crescita nel rispetto delle specificità

Intendiamo sviluppare un sistema sociale aziendale armonico ed integrato, che, valorizzando le identità e le capacità professionali dei singoli, sia fautore di sviluppo

Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

Ricerchiamo l'efficienza, la partecipazione responsabile delle persone e dedichiamo attenzione ad ogni sorgente di costo per assicurare la crescita nel futuro.



Il Gruppo, alla data del 31 dicembre 2004, si compone di 42.738 persone, di cui 35.475 nelle Banche Commerciali e 7.263 nelle altre articolazioni societarie.

Rispetto a fine 2003 la riduzione netta dell'organico di Gruppo è stata di 727 risorse (-1,7%). Nel corso del 2004 è proseguita l'iniziativa di incentivazione all'uscita del personale, avviata l'anno precedente con l'attivazione del Fondo di Solidarietà, che ha consentito sia di realizzare interventi di razionalizzazione ed integrazione a livello di Gruppo, sia di creare spazi nella struttura distributiva per l'ingresso di nuovo personale, realizzando così un importante investimento per la crescita e lo sviluppo futuri.

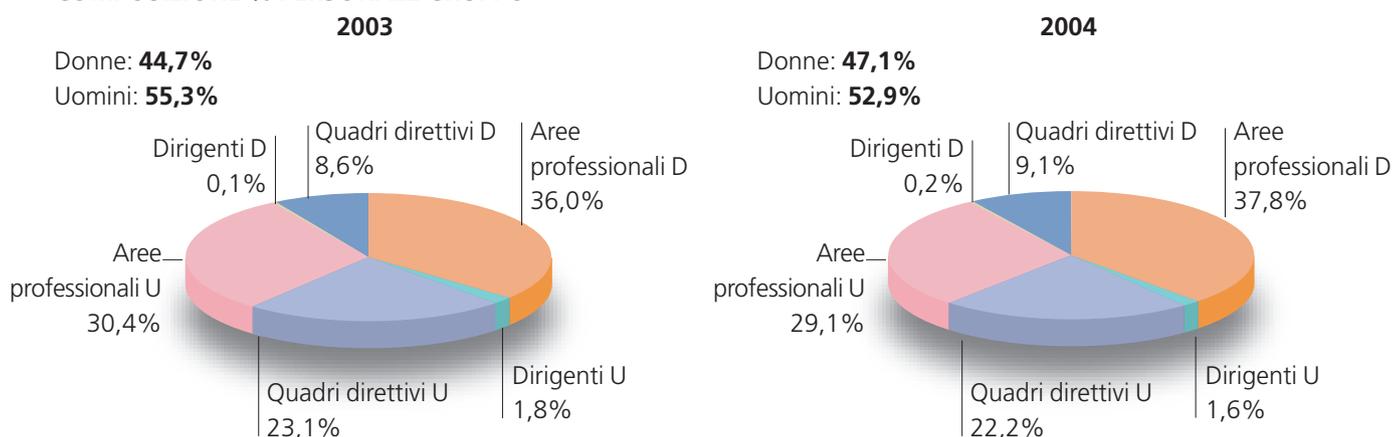
GRUPPO SANPAOLO IMI

	Uomini			Donne			Totale		
	2003	2004	var.	2003	2004	var.	2003	2004	var.
Dirigenti	761	699	-8,1%	60	74	+23,3%	821	773	-5,8%
Quadri direttivi	10.078	9.498	-5,8%	3.711	3.886	+4,7%	13.789	13.384	-2,9%
Aree professionali	13.216	12.417	-6,0%	15.639	16.164	+3,4%	28.855	28.581	-1,0%
TOTALE	24.055	22.614	-6,0%	19.410	20.124	+3,7%	43.465	42.738	-1,7%

di cui BANCHE COMMERCIALI

	Uomini			Donne			Totale		
	2003	2004	var.	2003	2004	var.	2003	2004	var.
Dirigenti	561	496	-11,6%	33	43	+30,3%	594	539	-9,3%
Quadri direttivi	8.663	8.035	-7,2%	3.093	3.219	+4,1%	11.756	11.254	-4,3%
Aree professionali	10.988	10.340	-5,9%	12.849	13.342	+3,8%	23.837	23.682	-0,7%
TOTALE	20.212	18.871	-6,6%	15.975	16.604	+3,9%	36.187	35.475	-2,0%

COMPOSIZIONE % PERSONALE GRUPPO



TIPOLOGIA CONTRATTUALE

	Uomini			Donne			Totale		
	num.	%	var. 04/03	num.	%	var. 04/03	num.	%	var. 04/03
Tempo indeterminato	21.970	51,4	-7,1%	18.873	44,2	+0,5%	40.843	95,6	-3,8%
Tempo determinato	582	1,4	+131,9%	1.173	2,7	+172,2%	1.755	4,1	+157,3%
Contratto formazione lavoro	62	0,1	-58,1%	78	0,2	-59,8%	140	0,3	-59,1%
TOTALE	22.614	52,9	-6,0%	20.124	47,1	3,7%	42.738	100,0	-1,7%

SCOLARITÀ

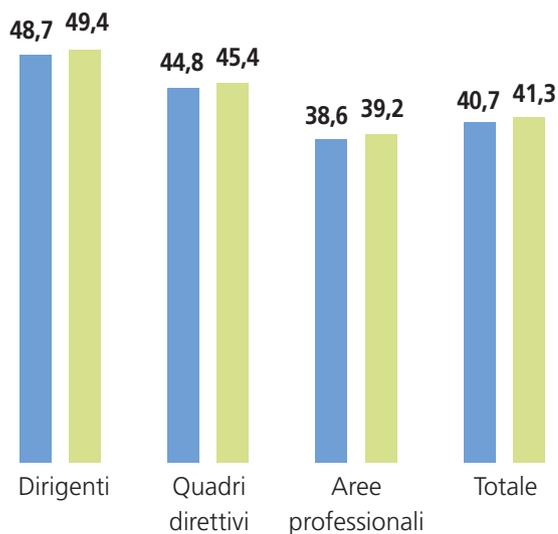
	Uomini			Donne			Totale		
	num.	%	var. 04/03	num.	%	var. 04/03	num.	%	var. 04/03
Laureati	5.953	26,5%	-0,3%	5.593	28,0%	+14,5%	11.546	27,2%	+6,4%
Diplomati	14.321	63,7%	-8,5%	12.819	64,1%	-0,7%	27.140	63,9%	-5,0%
Altro	2.192	9,8%	-3,8%	1.584	7,9%	+6,1%	3.776	8,9%	+0,1%

ETÀ MEDIA

(Gruppo Sanpaolo IMI*)

■ 2004

■ 2003

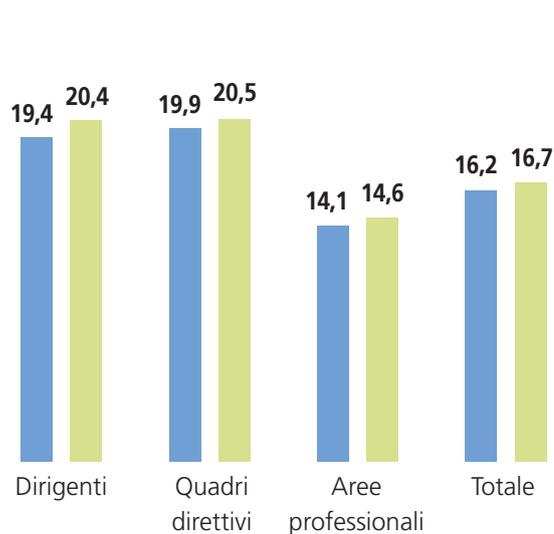


ANZIANITÀ MEDIA

(Gruppo Sanpaolo IMI*)

■ 2004

■ 2003



*I dati Sanpaolo IMI sono relativi ai soli contratti Italia.



Persone

OBIETTIVI 2004

Proseguo delle azioni di efficientamento con ricerca di ogni spazio per decrementare l'incidenza dei costi.

AZIONI E RISULTATI RAGGIUNTI

- ✓ Riduzione del 3% dell'organico medio delle Banche Commerciali, a seguito dell'azione di efficientamento sugli organici, proseguita attraverso l'iniziativa di incentivazione all'uscita del personale avviata nell'esercizio precedente con l'attivazione del Fondo di Solidarietà.
- ✓ Riposizionamento del mix per categoria contrattuale a favore delle aree professionali, specialmente in conseguenza dell'inserimento di nuovo personale (+0,5 punti percentuali nel Gruppo e +0,9 punti percentuali nelle Banche Commerciali).

Sviluppo di selezionati e innovativi strumenti gestionali e di governo delle risorse umane, in coerenza con le esigenze del business, e progressiva estensione alle Società del Gruppo dei sistemi, e relativi strumenti, di sviluppo del personale definiti dalla Capogruppo, tenendo conto della specificità dei business societari.

- ✓ Ultimata l'integrazione del sistema informativo del personale per le Banche Commerciali
- ✓ Estensione a tutte le Banche Commerciali del Gruppo del sistema di individuazione delle risorse ad alto potenziale ("evidenze") e delle relative iniziative di sviluppo delle capacità
- ✓ Inizio della progettazione di un ambiente web based di sviluppo delle capacità manageriali per i dirigenti
- ✓ Terminato lo sviluppo informatico relativo al sistema di "valutazione del contributo del Capitale Umano alla creazione del valore", che ha come obiettivo di consentire: alla Direzione Risorse Personale e Organizzazione di indirizzare le attività di pertinenza e influenzare il percorso di creazione del valore; alla linea operativa e al Controllo di Gestione di ottenere ulteriori elementi di valutazione per la definizione, realizzazione, controllo dei piani di business; al Vertice, di avere periodicamente un sistema di "management reporting" sul valore del Capitale Umano per la guida dei principali fattori di creazione del valore.

Attivazione, per la dirigenza del Gruppo, del sistema di "rilevazione delle competenze" e del sistema di "management review".

- ✓ Inizio dell'attivazione del sistema delle competenze per i dirigenti

Consolidare le attività formative coerenti con i bisogni di sviluppo individuale, coi piani settoriali, coi piani di sviluppo aziendale.

- ✓ Incrementate le giornate di formazione in orario di lavoro (+26% sul 2003 e +40% sul 2002) e la media pro-capite di ore di formazione (+29% sul 2003 e +50% sul 2002)

Estensione, a tutti coloro che sono inseriti nelle "comunità delle risorse in evidenza", delle iniziative per il rafforzamento delle loro capacità personali.

- ✓ Incrementata la consistenza delle risorse appartenenti alle Comunità delle persone in Evidenza: + 1.827 persone (da 2.714 a 4.541), con conseguente incremento del numero delle edizioni delle iniziative (+ 87) e dei relativi giorni d'aula (+ 794)

OBIETTIVI 2004

Proseguo della politica di flessibilità retributiva, privilegiando sistemi di ricompensa differenziati per segmenti chiave di popolazione ed utilizzando tutte le leve del total reward.

Per quanto concerne gli aspetti di safety e security, si prevede l'estensione alle Banche del Nord Est delle normative interne e delle procedure gestionali di sicurezza e, in particolare, l'erogazione del corso di formazione in autoistruzione sul "rischio rapina". Inoltre si prevede:

- 1) aggiornamento dei contenuti dei corsi di formazione on line con l'inserimento delle nuove valutazioni sul rischio da fumo passivo e sul rischio rapina a tutto il Gruppo;
- 2) completamento della campagna di monitoraggio del gas radon relativa al semestre autunno-inverno;
- 3) informatizzazione del Registro delle Manutenzioni, eseguite in filiale per garantire la salubrità degli ambienti di lavoro ed il funzionamento dei dispositivi di sicurezza e prevenzione.

AZIONI E RISULTATI RAGGIUNTI

- ✓ Omogeneizzazione ed estensione a tutte le diverse strutture delle Banche Commerciali del modello di incentivazione di Gruppo.
- ✓ Incremento dell'incidenza percentuale della componente variabile della retribuzione sulla retribuzione fissa e globale.

- ✓ Nel corso del 2004 si è proceduto ad estendere le procedure gestionali della Security ai punti operativi delle Banche del Nord Est. È stato inoltre esteso a tali punti operativi il sistema di valutazione del "rischio rapina".
- ✓ Durante l'anno è stato realizzato internamente il corso di Formazione in autoistruzione sul "Rischio Rapina", disponibile on line per tutto il personale del Gruppo durante il primo trimestre 2005.
 - 1) L'aggiornamento è stato effettuato.
 - 2) Il programma di monitoraggio del gas radon è proseguito ed i relativi dati sono attualmente in elaborazione.
 - 3) È stato sviluppato un applicativo sulla rete intranet per consentire agli addetti all'emergenza dei punti operativi di compilare le schede di verifica degli apprestamenti antincendio e delle vie di esodo. È stata inoltre completata la sostituzione dei video nelle filiali blindate di più vecchia realizzazione; l'iniziativa sarà estesa nel 2005 alle Banche Commerciali del Nord Est.

Turn-over

Nel corso del 2004 sono proseguite le azioni di efficientamento, in coerenza con le indicazioni del piano industriale, finalizzate al ridimensionamento dell'organico, al contenimento del costo del lavoro e al ricambio generazionale.

Con il 31 dicembre 2004 si è concluso il ricorso al "Fondo di solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale del personale del settore del credito", iniziato nel corso dell'anno precedente, che ha consentito di ridurre l'organico nelle strutture oggetto di efficientamento e di immettere nuovo personale, in particolar modo nelle filiali.

In particolare, nelle Banche Commerciali a fronte di 2.935 cessazioni (di cui 2.175 avvenute ricorrendo a piani di incentivazione all'esodo - Fondo di solidarietà e pensionamenti incentivati) si è provveduto all'assunzione di 2.153 risorse. L'indice di turn over, inteso come il rapporto tra le risorse uscite (esclusi i pensionamenti e i decessi) durante l'anno il 2004 e le risorse totali a fine 2003 è pari al 2,0% per le Banche Commerciali.

A seguito di queste azioni, nelle Banche Commerciali:

- è diminuita di circa 6 mesi sia l'età media sia l'anzianità aziendale media in tutte le categorie contrattuali. L'età media di Gruppo (40,7 nel 2004) è inferiore rispetto a quanto registrato presso le maggiori banche (43,4 nel 2003 secondo il Rapporto ABI 2004 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria);
- la quasi totalità delle assunzioni è rappresentata dalle aree professionali;
- le donne rappresentano il 61% delle assunzioni e il 25% delle cessazioni;
- si è registrato un incremento di 2 punti percentuali dei laureati (25%), con una alta incidenza di personale laureato tra i neoassunti (61%, in crescita di oltre 12 punti percentuali rispetto all'anno precedente), coerentemente con la politica di salvaguardare il valore dell'investimento in nuove risorse ponendo attenzione non solo alla variabile costi, ma anche alla verifica del livello professionale delle risorse nel contribuire a creare valore. Il Gruppo ha infatti una percentuale di laureati superiore rispetto al sistema (27,2% nel 2004 a fronte di un dato di sistema del 22,6% nel 2003, secondo il Rapporto ABI 2004 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria).

ASSUNZIONI E CESSAZIONI 2004

(Banche Commerciali)

Per categoria contrattuale	Assunzioni					Cessazioni				
	Uomini		Donne		Totale	Uomini		Donne		Totale
Dirigenti	7	100,0%	0	0,0%	7	118	98,3%	2	1,7%	120
Quadri direttivi	56	78,9%	15	21,1%	71	1.071	86,2%	171	13,8%	1.242
Aree professionali	769	37,1%	1.306	62,9%	2.075	1.013	64,4%	560	35,6%	1.573
TOTALE	832	38,6%	1.321	61,4%	2.153	2.202	75,0%	733	25,0%	2.935
Per tipologia contrattuale										
Tempo indeterminato	205	57,4%	152	42,6%	357	2.013	79,8%	510	20,2%	2.523
Tempo determinato	627	34,9%	1.169	65,1%	1.796	184	45,4%	221	54,6%	405
Contratto formazione lavoro	0	-	0	-	0	5	71,4%	2	28,6%	7
TOTALE	832	38,6%	1.321	61,4%	2.153	2.202	75,0%	733	25,0%	2.935

Evoluzione delle carriere, pari opportunità e conciliazione casa-lavoro

Evoluzione delle carriere

La politica di Gruppo adottata in tema di sviluppo professionale si concretizza anche attraverso una dinamica delle carriere basata sul principio della meritocrazia; tale principio si esplicita nel riconoscimento individuale del trinomio "competenze possedute, risultati di performance, potenziale di sviluppo". Per il 2004, gli avanzamenti di carriera all'interno delle Banche Commerciali hanno riguardato oltre 3.000 persone. Il 68% degli interventi sono costituiti da promozioni all'interno delle aree professionali e nomine a quadri direttivi (con una sostanziale parità dei provvedimenti tra uomini e donne).

RETRIBUZIONI LORDE FISSE 2004*

(Sanpaolo IMI e Sanpaolo Banco di Napoli)

	Media per categoria	Uomini	Donne
Dirigenti	108.480	109.530	97.360
Quadri direttivi	46.360	47.970	42.420
Aree professionali	29.850	31.260	28.710

* Valori medi

INCIDENZA COMPONENTE VARIABILE

(Sanpaolo IMI e Sanpaolo Banco di Napoli)

	su RAL*			su RGA**		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	36,1%	35,3%	36,1%	25,4%	25,5%	25,4%
Quadri direttivi	16,2%	15,0%	15,9%	13,6%	12,8%	13,4%
Aree professionali	10,5%	10,6%	10,5%	9,3%	9,4%	9,4%

* RAL: Retribuzione Annuale Lorda (si intende la componente fissa di retribuzione)

** RGA: Retribuzione Globale Annuale (si intende la somma delle componenti fissa e variabile di retribuzione)

PROMOZIONI 2004

(Banche Commerciali)

	Uomini	Donne	Totale
Alla dirigenza	45	11	56
All'interno della categoria Quadri direttivi	659	263	922
Personale non direttivo a Quadri direttivi	407	292	699
All'interno delle aree professionali	628	718	1.346
TOTALE	1.739	1.284	3.023
<i>% sul totale promozioni</i>	<i>57,5%</i>	<i>42,5%</i>	<i>100,0%</i>
<i>% promossi/e sul totale risorse</i>	<i>9,2%</i>	<i>7,7%</i>	<i>8,5%</i>

La flessibilità e l'efficacia retributiva

I dati retributivi medi per categoria contrattuale risultano sostanzialmente in linea con la media di sistema, come risulta dal confronto con l'indagine retributiva condotta dall'ABI nel 2004.

Il differente assetto retributivo tra uomini e donne, in tema di retribuzioni medie, è originato principalmente dalla maggiore incidenza, nelle donne, dei contratti part time e dall'anzianità media di servizio più bassa rispetto a quella degli uomini. La retribuzione variabile è superiore alla media di sistema; tale fenomeno è conseguenza di una politica retributiva interna mirata ad un sempre maggior coinvolgimento delle persone al conseguimento degli obiettivi aziendali e di Gruppo, favorendo, nel contempo, una maggior flessibilità nella componente complessiva di costo. L'incidenza della parte variabile della retribuzione cresce al crescere delle responsabilità assegnate per il raggiungimento degli obiettivi. La politica retributiva relativa alla componente variabile all'interno delle aree professionali non differenzia tra uomini e donne; i lievi scostamenti in alcuni livelli sono riconducibili a situazioni storiche di ruoli ed anzianità di servizio che negli ultimi anni si stanno riallineando.

Pari opportunità, conciliazione casa-lavoro

L'impegno della Banca è sempre stato indirizzato all'effettivo raggiungimento degli obiettivi di pari opportunità nei confronti delle donne lavoratrici, di inserimento dei disabili negli ambienti lavorativi e di tutela delle minoranze.

Nel Gruppo la presenza femminile è di 20.124 risorse, pari al 47,1% del complessivo organico, un'incidenza assai superiore rispetto alla media delle maggiori banche italiane (37,3% nel 2003, secondo il Rapporto ABI 2004 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria). Le donne che appartengono al personale direttivo sono 3.960 (3.886

quadri e 74 dirigenti), hanno registrato una crescita sostenuta nel 2004 (+5,0%, con un incremento del 23,3% per la sola categoria 'dirigenti') e costituiscono il 9,3% della complessiva forza lavoro di Gruppo, con una incidenza percentuale superiore nelle realtà specialistiche. La percentuale delle donne laureate nel Gruppo (28%) è superiore rispetto a quella maschile di 1,5 punti percentuali. Nel Gruppo 3.228 donne sono in part-time (16% della presenza femminile) e rappresentano il 94,5% del totale risorse in part time. Nelle Banche Commerciali la percentuale di donne in part time sale al 17,6% del totale delle donne.

PART-TIME

	Uomini		Donne		Totale	
	num.	Part time sul totale	num.	Part time sul totale	num.	Part time sul totale
Gruppo Sanpaolo IMI	189	0,8%	3.228	16,0%	3.417	8,0%
di cui Banche Commerciali	163	0,9%	2.920	17,6%	3.083	8,7%



L'investimento in formazione

Le attività di formazione, ideate e realizzate in coerenza con i bisogni di sviluppo individuale, con i fabbisogni settoriali e con i piani di sviluppo aziendale, si sono sviluppate su tre macro assi, proseguendo e perfezionando l'impostazione progettuale e didattica degli anni precedenti:

- sviluppo di conoscenze specialistiche;
- supporto allo sviluppo organizzativo e commerciale;
- supporto alle politiche e alle azioni di gestione e sviluppo delle risorse chiave e del management.

Il 2004 è stato caratterizzato da:

- un esteso piano di formazione a supporto dell'integrazione procedurale ed organizzativa delle Banche del Nord Est (con 51.000 giornate di formazione erogate a supporto dell'integrazione dei sistemi informatici);
- la diffusione della medesima piattaforma formativa a tutte le Banche Commerciali del Gruppo, resa possibile dall'omogeneizzazione dei modelli distributivi ed organizzativi;
- un ulteriore incremento delle giornate di formazione e della media pro-capite di ore di formazione, trend in costante sviluppo nell'ultimo quinquennio.

Inoltre, specifica formazione di supporto è stata rivolta a 546 persone coinvolte in processi di riconversione professionale, di cui 387 hanno già ottenuto una riallocazione in filiale nel 2004.

FORMAZIONE

(Banche Commerciali)

	2003	2004	var. 04-03	var. 04-02
Giornate di formazione (in orario di lavoro)	192.556	242.506	+26%	+40%
Media ore pro-capite di formazione	40,2	51,7	+29%	+50%
Giornate di formazione (fuori orario di lavoro)	3.449	41.000		

RIPARTIZIONE PER CATEGORIA CONTRATTUALE

(Banche Commerciali)

	Dirigenti	Quadri Direttivi	Aree Professionali	Totale
Giornate di formazione	2.938	87.093	152.475	242.506
%	1,2%	35,9%	62,9%	100,0%

Le altre principali Società del Gruppo operanti in Italia (escluso il Gruppo Fideuram) hanno erogato altre 9.000 giornate di formazione.

Le attività si sviluppano attraverso diversi canali formativi:

- formazione interna. Per questa tipologia, oltre all'utilizzo di qualificati formatori esterni, sono state coinvolte come "docenti interni" oltre 800 persone del Gruppo, ed un numero significativo di tutor per attività di training on the job;

RIPARTIZIONE CORSI IN ORARIO DI LAVORO PER TIPOLOGIA

(Banche Commerciali)

Interna	Fad	Lingue	Interaziendale (esterna)
70%	27%	1%	2%

- formazione a distanza attraverso la piattaforma di e-learning (denominata Campus Sanpaolo) che è stata completamente rivisitata per poter servire una popolazione di oltre 35.000 persone;
- corsi interaziendali di formazione specialistica, organizzati e tenuti presso enti esterni.

La gestione per comunità

Il 2004 è stato caratterizzato dall'incremento del numero degli appartenenti alle comunità delle persone che rappresentano i segmenti di popolazione rilevanti per il Gruppo ("neoassunti" – primi 24 mesi di permanenza in azienda; "giovani evidenze" – risorse con età compresa entro i 32 anni; "evidenze" – risorse con età maggiore di 33 anni - e dirigenti) in relazione all'applicazione in tutte le Banche Commerciali dei sistemi di gestione e delle metodologie di individuazione di dette risorse. Al 31 dicembre 2004 la consistenza delle "comunità" relativa alle Banche Commerciali del Gruppo è di 4.541 risorse, con una crescita di 1.827 unità rispetto all'anno precedente. Il processo d'integrazione gestionale attivato nell'anno 2004 nelle Banche Commerciali ha generato un maggior coinvolgimento delle persone della comunità "neoassunti", in quanto molte di esse non avevano partecipato alle iniziative di pertinenza nel biennio precedente. Viceversa, il decremento delle edizioni e partecipazioni ai programmi per la comunità dei "dirigenti" è da ricondurre alla

forte accelerazione delle politiche e dei programmi di integrazione intersocietaria attivati nell'esercizio precedente verso questa categoria. Di conseguenza l'anno 2004 è stato caratterizzato da un "ritorno alla normalità nei programmi", attivando al contempo un nuovo programma (laboratorio di Leadership) rivolto ai dirigenti inseriti di recente nella comunità, volto a consolidare una cultura della managerialità orientata alla vision, alle strategie e ai valori del Gruppo. Sulla popolazione dirigente, inoltre, si è iniziato ad attivare il sistema di rilevazione delle competenze di management, interessando, come prima fase, 35 persone. Per quanto riguarda gli altri segmenti di popolazione ("giovani evidenze" ed "evidenze"), la cui gestione rappresenta lo strumento principale per governare il fabbisogno manageriale anche nel medio periodo, non si riscontrano sostanziali variazioni in termini sia di numero di iniziative erogate sia di risorse coinvolte rispetto all'anno precedente.

LE PERSONE DELLE COMUNITÀ

(Banche Commerciali)

Segmento	caratteristiche	2003	2004	%su organico	var. assoluta 2004
Neo assunti	primi 24 mesi in azienda	1.149	2.793	7,9%	1.644
Giovani evidenze	di età inferiore ai 32 anni	516	530	1,5%	14
Evidenze	di età superiore ai 32 anni	455	679	1,9%	224
Dirigenti		594	539	1,5%	-55
Totale consistenza		2.714	4.541	12,8%	1.827

EDIZIONI E PARTECIPAZIONE AI PROGRAMMI DEDICATI ALLE RISORSE DELLE COMUNITÀ

	2003			2004		
	n° edizioni	persone	gg/aula	n° edizioni	persone	gg/aula
Programmi per i Neo assunti	82	1.020	1.020	134	1.692	1.692
Programmi per le Giovani evidenze	46	490	970	41	446	988
Programma per le Evidenze	28	184	782	23	221	987
Programmi per i Dirigenti	13	156	1.248	10	108	558
Altri programmi trasversali				39	494	589
TOTALE	160	1.850	4.020	247	2.961	4.814

Le relazioni industriali

In Sanpaolo IMI tutti i diritti garantiti ai lavoratori dai sistemi giuridici dei Paesi occidentali trovano piena e incondizionata attuazione.

I rapporti con le Organizzazioni Sindacali

Il tasso di sindacalizzazione del personale è di circa il 78%, in linea con le medie nazionali del settore. Nel corso dell'anno 2004 sono state proclamate complessivamente 14 giornate di sciopero a livello provinciale, regionale o nazionale. Le astensioni che hanno interessato l'intero Gruppo sono avvenute in connessione con le trattative per il rinnovo del contratto collettivo nazionale di categoria o nel quadro complessivo degli scioperi generali per motivi non legati a problematiche di settore; agitazioni locali sono avvenute in relazione ai problemi occupazionali complessivi di singole aree territoriali. In concomitanza con l'adozione di un unico modello

organizzativo per tutte le Banche Commerciali, si sta procedendo alla graduale omogeneizzazione della disciplina del rapporto di lavoro.

Gli interventi di razionalizzazione e di riduzione degli organici hanno visto il ricorso agli strumenti ordinari e straordinari previsti nel settore, privilegiando l'aspetto volontario.

I contenziosi e le controversie in corso

Il contenzioso giuslavoristico in corso con personale dipendente delle Banche Commerciali presenta, a fine 2004, 206 cause, mentre i provvedimenti disciplinari risultano 107 (corrispondenti allo 0,3% del personale).

Le categorie protette

Nelle Banche Commerciali 2.594 persone, pari al 7,3% del totale personale, appartengono alle categorie protette (invalidi, disabili ecc.).

CONTENZIOSO GIUSLAVORISTICO IN CORSO CON PERSONALE DIPENDENTE

Tipologia causa	Numero cause
Risoluzione rapporto di lavoro	5
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	48
Mansioni e qualifiche	77
Previdenza e assistenza	5
Trattamento economico	50
Comportamenti antisindacali ex art. 28	5
Attive (promosse a vario titolo dalle Banche del Gruppo nei confronti di propri dipendenti)	4
Varie	12
TOTALE	206

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

Tipologia provvedimento disciplinare	Appropriazione indebita o distrazione di fondi amministrativi	Irregolarità nell'erogazione e gestione del credito	Irregolarità nella gestione di investimenti	Irregolarità operativa e comportamenti e negligenze varie	Totale
Biasimo scritto e rimprovero (verbale o scritto)	-	13	2	29	44
Riduzione della retribuzione (fino a quattro ore)	-	-	-	11	11
Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	-	8	3	20	31
Licenziamento per causa giusta o giustificato motivo	7	5	-	9	21
Totale provvedimenti disciplinari	7	26	5	69	107



L'assistenza, la previdenza e le agevolazioni per i dipendenti

La contrattazione integrativa Sanpaolo IMI offre al personale tutele e garanzie sensibilmente migliorative rispetto a quelle di legge e del contratto collettivo nazionale di settore.

Più in dettaglio:

- sono state previste molteplici forme di contribuzione aziendale a favore del personale: fondo pensione complementare, alimentato con apporti contributivi aziendali minimi pari al 3% della base retributiva; cassa assistenza a favore del personale in quiescenza e in servizio, estendibile anche al nucleo familiare, con un bacino di utenza di circa 85.000 beneficiari; polizze assicurative per infortuni professionali ed extraprofessionali; assegni di studio e premi di laurea per dipendenti e figli di dipendenti che frequentino le scuole medie inferiori o superiori o corsi di studio universitari; una provvidenza annuale al coniuge ed a ciascun figlio fiscalmente a carico di componenti del Personale, svantaggiati per grave menomazione fisica o psichica;
- è istituita una vasta gamma di agevolazioni creditizie a favore del Personale (tra cui finanziamenti agevolati per lavoratori disabili);
- è attivo un Circolo Ricreativo Aziendale, che opera direttamente e/o tramite strutture decentrate su tutto il territorio italiano. Oltre ad una vasta gamma di convenzioni, il Circolo offre sia attività a diffusione nazionale (ad esempio, convenzioni turismo; soggiorni estivi per i figli dei dipendenti; "estate ragazzi", con attività ludiche e sportive, comprensive di servizio di trasporto giornaliero, rivolte ai figli dei dipendenti di età compresa tra i 6 e i 14 anni) sia attività a carattere locale (ad es., gite sociali e visite a mostre e musei);
- è stata ampliata la disciplina dei permessi per assistenza figli, gravi infermità e giustificati motivi personali completa e sostitutiva, in quanto complessivamente migliorativa, delle analoghe previsioni di cui alla legge 53/2000 ed al D. Lgs 151/2001;
- in caso di decesso di dipendente in servizio, la normativa aziendale interviene in favore del coniuge e dei figli, prevedendone la possibilità di assunzione.

La comunicazione interna

Per migliorare la qualità della comunicazione interna nel corso del 2004 è stata ultimata la progettazione di un piano di formazione rivolto a 4.000 persone del Gruppo (direttori di filiale e responsabili di sede centrale) che ha l'obiettivo di

- migliorare le capacità di gestire strumenti e processi di comunicazione, in maniera tempestiva ed efficace;
- favorire la diffusione dei valori aziendali traducendoli in comportamenti ed azioni;
- migliorare la conoscenza delle strategie e dei piani dai quali discendono prodotti, servizi e relazione con i clienti;
- motivare i collaboratori rendendoli pienamente consapevoli delle attività coerenti con il ruolo ricoperto.

Il corso ha preso avvio a pieno regime all'inizio del 2005.

Nel 2004 si sono tenute 5 convention a supporto dell'integrazione delle Banche del Nord Est. Le convention sono state focalizzate sugli aspetti più direttamente legati all'integrazione e sulla diffusione dei comuni valori d'impresa.

Ad integrazione delle attività volte alla diffusione di valori e cultura comuni, nel 2004 si sono tenute 5 convention a supporto dell'integrazione delle Banche del Nord Est.

Nel 2004 sono stati individuati circa quaranta referenti di

Comunicazione Interna in tutte le Aree Territoriali, Banche e Società del Gruppo con l'obiettivo di garantire a livello territoriale e negli ambiti specialistici il corretto funzionamento del sistema di comunicazione interna. Essi da un lato svolgono la funzione di ascolto delle esigenze e valorizzazione delle diverse specificità, e dall'altro supportano la diffusione di piani, politiche e valori di Gruppo.

Per quanto concerne gli strumenti di comunicazione, il Portale per la Comunicazione Interna (Green Village) è stato arricchito con nuove funzionalità di servizio e di nuove sezioni tematiche ("730 on line"; "Enti e Aziende Pubbliche"; "Sistemi di Incentivazione"; "Investor Relations"; "Patti Chiari", "Torino 2006" e "Strutture Organizzative") e la sua fruibilità è stata estesa, in concomitanza con i processi di migrazione informatica a tutte le Banche Commerciali del Gruppo. Gli accessi medi giornalieri sono passati da 6.000 nel 2003 ad oltre 20.000 a fine 2004.



Safety

Il Servizio di Prevenzione e Protezione

Il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) è costituito da risorse allocate sia presso l'ufficio Safety sia nella Struttura Tecnica (Centrale e Territoriale). L'SPP è distribuito su tutto il territorio in cui il Gruppo opera, si avvale di esperti interni aziendali nonché di consulenti esterni specialisti e collabora con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza - distribuiti anch'essi nei diversi ambiti territoriali - e con gli Organi di Vigilanza.

L'ufficio Safety ha il compito di presidiare e trovare soluzioni alle problematiche di ergonomia delle postazioni di lavoro, di esposizione a microclima e fattori ambientali e di gestione dell'emergenza.

INFORTUNI

(Banche Commerciali)	2003	2004	Variazione
Numero infortuni	388	376	- 3%
Frequenza infortuni*	1,67	1,61	-4%
Gravità infortuni**	0,04	0,05	+25%

*Rapporto tra il numero di infortuni accaduti ed il numero di giorni di lavoro all'anno

** Rapporto tra il numero di infortuni accaduti ed il numero di giornate di assenza

È in programma l'estensione delle normative interne e delle procedure operative in materia di prevenzione e protezione a tutte le Banche Commerciali del Gruppo. In particolare sono in corso:

- l'aggiornamento della valutazione dei rischi di tutti i punti operativi;
- la nomina addetti all'emergenza (prevenzione incendi e primo soccorso);
- l'estensione dei lineamenti di informazione e dei corsi di formazione sulla safety a tutte le persone che lavorano per il Gruppo.

Il monitoraggio del gas radon

Nel 2004 è proseguito il programma di monitoraggio della presenza di gas radon, un gas che emette particelle radioattive e la cui concentrazione nell'aria oltre certi limiti può costituire un fattore di rischio per la salute umana. Il gas radon si diffonde nell'aria dal suolo e raggiunge l'interno degli edifici attraverso fessure e piccoli fori delle cantine e dei piani seminterrati. Il programma di monitoraggio è stato esteso a tutti i punti operativi del Gruppo con locali ubicati ai piani interrati: i dati sono attualmente in elaborazione e nel corso dell'anno, di concerto con l'esperto qualificato per le radiazioni ionizzanti da nominarsi per legge, saranno intraprese le misure tecniche correttive ove necessarie.

Contrasto



Security

L'Unità Operativa Security è incaricata di individuare e porre in atto le misure di sicurezza più idonee per fornire un'adeguata protezione dai rischi fisici derivanti da fatti dolosi cui dipendenti e clienti possono incorrere svolgendo l'attività ordinaria. Un considerevole impegno continua ad essere rivolto al presidio del rischio rapina cui sono esposte le filiali. La procedura interna di analisi del fenomeno, che consente di graduare gli interventi di potenziamento delle misure di sicurezza per proteggere le filiali, è stato esteso nel 2004 ai punti operativi delle Banche del Nord Est. È stato inoltre realizzato internamente il corso di formazione in

autoistruzione sul "Rischio Rapina", disponibile on line per tutto il personale del Gruppo durante il primo trimestre 2005.

Nel corso del 2004 si è registrato un aumento generalizzato delle rapine ai danni delle banche. Per quanto riguarda Sanpaolo IMI, il più accentuato aumento del numero di rapine e di furti è riconducibile alla superiore presenza di filiali in zone dove il fenomeno criminale si è maggiormente acuito.

RAPINE

	Numero rapine			N. rapine/100 sportelli		
	2003	2004	Variazione	2003	2004	Variazione
Sanpaolo IMI (Banche Commerciali)	230	263	+14%	7,8	8,7	+12%
Sistema	2.427	2.684	+11%	8,0	8,7	+9%

RAPINA: evento criminoso di chi s'impadronisce di contante o cosa mobile altrui sottraendola a chi la detiene mediante violenza o minaccia

FURTI

	Numero furti			N. furti/100 sportelli		
	2003	2004	Variazione	2003	2004	Variazione
Sanpaolo IMI (Banche Commerciali)	18	30	+67%	0,6	1,0	+67%
Sistema	272	245	-10%	0,9	0,8	-11%

FURTO: l'impadronirsi di cosa mobile altrui sottraendola a chi la detiene, senza che questi venga minacciato.



Gli Azionisti

VALORI

Creazione di valore

Declinazione del valore

Intendiamo garantire nel medio lungo periodo una adeguata remunerazione del capitale investito dagli azionisti sia attraverso la distribuzione di dividendi sia mediante la valorizzazione del titolo in Borsa

Orientamento al cliente

Crediamo che fare gli interessi dei nostri clienti con il massimo spirito di servizio sia una condizione imprescindibile ai fini della crescita del Gruppo e della valorizzazione del capitale dei nostri azionisti

Integrità

Dobbiamo far sì che il governo del Gruppo sia costantemente improntato a criteri di onestà, di correttezza e di trasparenza

Tensione verso l'eccellenza

Ci poniamo obiettivi di redditività e di performance ambiziosi, allineati ai migliori livelli europei, sviluppando il senso di responsabilità di ciascuno nei confronti di questa finalità

Crescita nel rispetto delle specificità

Vogliamo trattare il singolo azionista con lo stesso rispetto e considerazione che riserviamo al grande investitore

Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

Siamo consapevoli che il capitale della Banca è rappresentato dalle risorse dei nostri azionisti e che è nostro preciso dovere utilizzarlo con rispetto, perché dalla nostra cura e attenzione dipende il loro futuro

Sanpaolo IMI è quotata sia presso la Borsa Italiana sia presso il New York Stock Exchange (sotto forma di American Depositary Shares (ADS), nel rapporto di 2 azioni ordinarie/1 ADS) e le sue dimensioni gli consentono di fare parte dei più importanti indici europei.

Il capitale di Sanpaolo IMI è di 5.217.679.140,80 euro interamente versato, diviso in 1.475.122.818 azioni ordinarie nominative e 388.334.018 azioni privilegiate. Le azioni privilegiate, detenute dalla Compagnia di San Paolo, dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo e dalla Fondazione Cassa di Risparmio in Bologna, hanno il diritto di voto solo nelle Assemblee Straordinarie e godono di un 'privilegio' che consiste:

- nella prelazione in caso di rimborso del capitale;
- nel diritto ad una ripartizione degli utili netti da bilancio nella misura del 5% del valore nominale dell'azione;
- nel diritto al cumulo del dividendo non percepito con quello maturato nei due esercizi successivi.

I primi undici azionisti detengono, sulla base delle

informazioni attualmente disponibili, il 44,0% del capitale ordinario e il 55,7% del capitale complessivo di Sanpaolo IMI. Attualmente sono in essere i seguenti accordi fra azionisti:

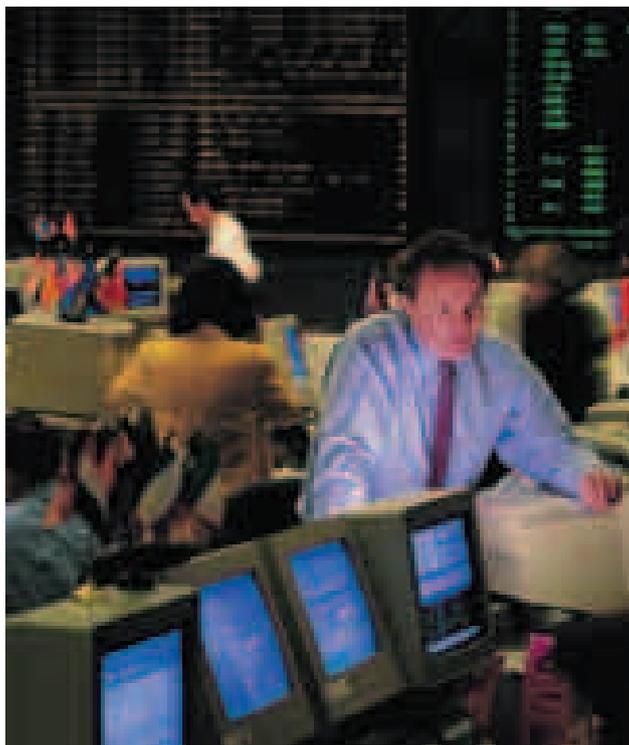
- una Convenzione, denominata anche "Patto di unità di intenti", stipulata in data 19 aprile 2004 tra Compagnia di San Paolo, Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo e Fondazione Cassa di Risparmio in Bologna; riguarda il 14,73% del capitale ordinario;
- un "Accordo", perfezionato in data 21 aprile 2004 dalle predette Fondazioni, Banco Santander Central Hispano S.A. e Italia Holding S.A. (Groupe Caisse d'Epargne), che scadrà automaticamente il quindicesimo giorno precedente la data di prima convocazione dell'assemblea della Banca chiamata ad approvare il Bilancio dell'esercizio 2006. Complessivamente risulta vincolata una quota del 27,35% del capitale ordinario.

In base ai suddetti accordi le parti hanno convenuto di consultarsi circa lo stato dei rispettivi interessi e di non negoziare le azioni della Banca e i diritti ad esse relativi.

PRINCIPALI AZIONISTI

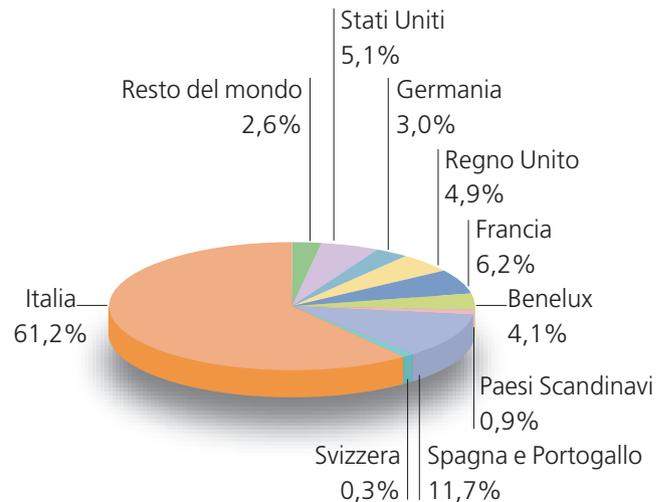
	% sul capitale sociale	
	complessivo (1.863.456.836 azioni)	ordinario (1.475.122.818 azioni)
Compagnia di San Paolo	14,3	7,4
Fondazione CR Padova e Rovigo	10,6	4,3
Santander Central Hispano	8,5	10,7
Fondazione CR Bologna	7,6	3,1
Giovanni Agnelli & C.	4,9	6,3
Mediobanca	1,9	2,5
Fondazione Cariplo	1,7	2,2
Società Reale Mutua Assicurazioni	1,5	1,9
Groupe Caisse d'Epargne	1,5	1,9
Ente Cassa di Risparmio di Firenze	1,5	1,9
Fondazione di Venezia	1,5	1,9

Aggiornato al 31/03/2005



Sulla base del Libro Soci e delle informazioni disponibili, gli azionisti di Sanpaolo IMI sono circa 240.000. Le persone fisiche rappresentano più del 98% del numero degli azionisti, mentre circa il 90% del capitale ordinario è detenuto da persone giuridiche. Dal punto di vista geografico il 61% del capitale ordinario è in possesso di azionisti italiani e il restante 39% è localizzato principalmente in Europa (31%) e negli Stati Uniti (5%).

DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEL CAPITALE ORDINARIO



Assemblea degli Azionisti

Funzioni

Organo che esprime la volontà sociale e opportunità privilegiata di dialogo tra soci e amministratori

Assemblee convocate nel 2004 e punti all'ordine del giorno

29 aprile 2004 (ordinaria):

1. approvazione del Bilancio 2003;
2. nomina del Consiglio di Amministrazione e Presidente per gli esercizi 2004/2005/2006;
3. conferimento dell'incarico alla società di revisione per gli esercizi 2004/2005/2006;
4. autorizzazione all'acquisto e all'alienazione di azioni proprie;
5. nomina di un Sindaco Supplente, ai sensi dell'art. 2401 c.c.

30 giugno 2004 (straordinaria):

1. modifiche statutarie;
2. scissione parziale di Banca Fideuram, nell'ambito del progetto di riassetto del polo assicurativo.

Partecipazione

La partecipazione all'assemblea del 29 aprile è stata del 51,8% del capitale ordinario, mentre quella del 30 giugno ha visto la partecipazione del 55,3% del capitale complessivo. Per favorire una più ampia partecipazione, agli azionisti non viene richiesto alcun deposito preventivo delle azioni. Gli azionisti possono inoltre indicare un delegato per esercitare il proprio diritto di voto (proxy voting).

Modalità di votazione

Ogni azione dà diritto a un voto. Alle azioni privilegiate non spetta il diritto di voto nelle assemblee ordinarie.

Azionisti

OBIETTIVI 2004

Perseguimento, secondo le linee in esso contenute, degli obiettivi indicati nel Piano Strategico 2003-2005.

In particolare sono stati confermati:

- 1) la crescita del ROE al 15% per il 2005;
- 2) la diminuzione del Cost/Income al 55% per il 2005.

AZIONI E RISULTATI RAGGIUNTI

- ✓ Nel corso dell'anno sono proseguite le azioni mirate alla razionalizzazione del Gruppo e al potenziamento delle sue capacità distributive come illustrato a pag. 17.
- ✓ Gli obiettivi saranno rivisti in occasione del nuovo piano triennale sulla base delle nuove ipotesi sottostanti.

Mantenimento di un modello di corporate governance secondo la best practice del mercato.

In particolare, in termini di disclosure e trasparenza, si intende mettere a disposizione degli azionisti le relazioni preparatorie delle discussioni assembleari nonché gli esiti delle votazioni post Assemblea.

- ✓ È stata richiesta una valutazione a Standard & Poor's sul modello di corporate governance e la società di rating ha attribuito un giudizio positivo e uno score di 7/10.
- ✓ È stata arricchita la sezione relativa all'Assemblea del sito internet di Gruppo, con l'inserimento dei documenti presentati in Assemblea e degli esiti delle votazioni.

Relativamente alla comunicazione con gli investitori i prossimi passi prevedono:

- 1) mantenimento del profilo internazionale dell'azionariato di Gruppo, attraverso eventi in linea con quanto realizzato nel 2003 ma incrementandone l'efficacia attraverso una migliore e preventiva identificazione degli investitori (investor targeting);
- 2) continuo sviluppo degli aspetti interattivi del sito con particolare riferimento alla relazione con gli investitori retail.

- ✓ Il numero di eventi si è mantenuto costante, concentrando l'attenzione sull'efficacia degli incontri attraverso l'attività di investor targeting.
- ✓ È stato inserito nel sito un modulo elettronico che consente a chi è interessato di richiedere i bilanci cartacei di Sanpaolo IMI: il target dell'iniziativa sono gli investitori retail e nei primi 6 mesi sono state soddisfatte 274 richieste.

Credit rating

Il rating di Sanpaolo IMI denota la buona qualità dell'attivo e i solidi ratio patrimoniali, la costante redditività dell'attività tradizionale e le positive prospettive di crescita legate al consolidamento del Gruppo.

A settembre, Fitch Ratings ha innalzato il rating individuale di Sanpaolo IMI da B/C a B, confermando i rating del debito a breve e lungo termine. A dicembre Standard & Poor's ha elevato l'outlook sul rating di Sanpaolo IMI da stabile a positivo, ribadendo la buona valutazione sulla società e sottolineando il miglioramento della redditività ottenuto senza deteriorare il profilo di rischio.

RATING INDEBITAMENTO

Fitch	
Debito a breve termine	F1+
Debito a medio/lungo termine (Senior)	AA-
Moody's Investor Service	
Debito a breve termine	P-1
Debito a medio/lungo termine (Senior)	Aa3
Standard & Poor's	
Debito a breve termine	A-1
Debito a medio/lungo termine (Senior)	A+

Appartenenza a indici etici

Gli indici etici si caratterizzano per i criteri di selezione dei titoli che ne fanno parte. La scelta avviene privilegiando, accanto alla performance finanziaria, comportamenti improntati alla responsabilità sociale delle imprese. Costituiscono un importante riferimento per i gestori di fondi, sia per quelli che replicano l'indice stesso sia per coloro che, pur operando una gestione attiva di stock picking, hanno come benchmark l'indice. Sanpaolo IMI è presente in alcuni dei principali indici etici internazionali.



Contrasto

Nome	Provider	Sede	Data di lancio	Data di inclusione di Sanpaolo IMI	Note
FTSE4Good	Eiris	UK	Luglio 2001	Marzo 2002	Confermata l'appartenenza anche grazie all'espresso impegno a procedere alla certificazione ambientale ISO 14001.
ASPI Eurozone	Vigeo	F	Luglio 2001	Giugno 2004	È il primo ingresso di una banca italiana in questo indice che include 120 società europee e che rappresenta il benchmark per il mercato SRI francese.
Ethical Index Euro	E.Capital Partners	I	Maggio 2002	Maggio 2002	Include 150 società a elevata capitalizzazione selezionate sulla base di criteri di screening positivo e negativo e del best in class.

Andamento del titolo nel 2004 e dividendo

Il corso del titolo Sanpaolo IMI nel 2004 è stato positivo - con un incremento assoluto del 2,5% - sebbene la performance sia risultata inferiore rispetto Mib bancario e all'indice bancario europeo (DJ Euro Stoxx Bank). Nei primi mesi del 2005 l'andamento della quotazione ha continuato il trend positivo, registrando un +14% dall'inizio dell'anno (dato al 31/3/2005).

Sanpaolo IMI distribuirà quest'anno ai suoi azionisti un dividendo di 0,47 euro in crescita del 21% rispetto allo scorso anno.

	2003	2004
Dividendo per azione	0,39 €	0,47 €
Pay out ratio	74%	63%
Dividend yield	4,78%	4,78%

Relazioni con gli investitori e con il mercato

La Funzione Investor Relations garantisce la continuità, la correttezza e la trasparenza della comunicazione finanziaria con gli azionisti. Attraverso l'aggiornamento del sito internet di Gruppo e con costanti contatti diretti, la comunità finanziaria – analisti, investitori istituzionali e agenzie di rating – viene tenuta al corrente delle attività, delle strategie e dei risultati del Gruppo, nel pieno rispetto della normativa sulle informazioni price sensitive.

Nel corso del 2004 l'attività della comunicazione verso l'esterno è consistita in:

- 194 incontri con investitori istituzionali (per un totale di oltre 250 investitori incontrati) con una partecipazione del management e del top management pari al 54%;
- 16 roadshow in Europa, durante i quali sono stati incontrati investitori in 22 piazze diverse;
- 6 conferenze bancarie, organizzate dai principali broker internazionali;
- 3 incontri con le agenzie di rating (con la partecipazione dell'Amministratore Delegato e dei responsabili delle principali aree di business) e 6 conference call su argomenti specifici;
- 4 conference call (seguite da una media di circa 100 persone ognuna) per illustrare i risultati periodici del Gruppo;
- 2 seminari (Milano e Londra), rivolti agli analisti bancari, per approfondire il tema dei nuovi standard contabili europei (IFRS);
- 16 incontri con analisti finanziari, con la partecipazione del management nel 62% dei casi.

Nel 2004 la funzione Investor Relations ha mantenuto un presidio sempre più proattivo verso le iniziative di comunicazione rivolte ai principali investitori SRI europei. A marzo è stato organizzato un roadshow in Francia, per

incontrare un gruppo di 8 primari investitori SRI.

Nel corso degli ultimi mesi la funzione IR ha risposto a 15 questionari provenienti da investitori, società di ricerca ed analisti SRI: lo scopo di tale attività è rappresentare chiaramente la posizione di Sanpaolo IMI sui temi della Responsabilità Sociale d'Impresa e di migliorare il profilo del Gruppo nei confronti di questi investitori.

Sono da segnalare inoltre due iniziative particolarmente interessanti che testimoniano la volontà di Sanpaolo IMI di confrontarsi con il mercato e con gli stakeholder. La prima riguarda la decisione di assegnare a Standard & Poor's l'incarico di attribuire un rating alla corporate governance del Gruppo, sia per la crescente importanza di questo fattore nelle scelte operate dagli investitori istituzionali sia per migliorare le relazioni con tutti gli stakeholder della Banca. A luglio 2004 Standard and Poor's ha attribuito al Sanpaolo IMI un Corporate Governance Score di 7 su una scala da 1 a 10, che riflette l'attuale valutazione dei processi di governo aziendale da parte di S&P in un'ottica di best practice mondiale. Sanpaolo IMI è la prima società italiana ad aver richiesto una valutazione indipendente e a renderne pubblico il risultato. La seconda iniziativa riguarda la richiesta di un rating sociale alla società Avanzi SRI Research. Dopo un'analisi che ha coinvolto le principali funzioni della banca, in modo da identificare i punti di forza e di debolezza, è stata realizzata un'indagine rivolta agli stakeholder per verificare il livello di soddisfazione e di trasparenza dell'azienda nei loro confronti. L'esito dell'analisi, che ha comportato una valutazione complessiva pari a 65,9 su 100, sarà utilizzato quale spunto per migliorare le relazioni con gli stakeholder e in particolare come utile riferimento per le relazioni con la comunità degli investitori socialmente responsabili.



La Collettività

Valori

Creazione di valore

Declinazione del valore

Vogliamo esercitare con responsabilità un ruolo di attore di primo piano per contribuire attivamente al sostegno e allo sviluppo dell'economia del Paese

Orientamento al cliente

Guardiamo al territorio come ad una rete di relazioni da servire con spirito di servizio

Integrità

Desideriamo fare nostro e tradurre in comportamenti concreti il concetto di cittadinanza d'impresa, garantendo la massima trasparenza della nostra azione

Tensione verso l'eccellenza

Uno dei nostri traguardi più ambiziosi è quello di diventare leader di mercato nei servizi finanziari per il territorio

Crescita nel rispetto delle specificità

Intendiamo coniugare la dimensione di gruppo internazionale con il radicamento territoriale, valorizzando la culture locali ed agevolando l'accesso al credito e ai servizi finanziari di base anche ai soggetti ed alle economie marginali per favorirne una maggior partecipazione alla vita economica e civile

Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

Riserviamo la massima attenzione alle conseguenze sociali, dirette ed indirette, delle operazioni da noi realizzate o finanziate



Gettyimages

Collettività

OBIETTIVI 2004

Attivazione di altre consulte sull'economia locale

Redazione di una policy per le erogazioni effettuate da Sanpaolo IMI e Sanpaolo Banco di Napoli

Promozione di altre iniziative di microcredito cui partecipano Banche del Gruppo

Promozione e partecipazione a fondi chiusi da parte di Banca OPI (tramite FIN.OPI), al fine di permettere agli investitori privati, anche istituzionali, l'apertura di iniziative di partenariato pubblico privato (PPP)

AZIONI E RISULTATI RAGGIUNTI

✓ È stata istituita ad ottobre 2004 la Consulta sull'economia locale calabro-lucana

✓ La policy è stata redatta ed adottata dalle due Banche del Gruppo

✓ Grazie all'attività di promozione condotta, è stata lanciata ad inizio 2005 una nuova iniziativa nella provincia di Venezia in collaborazione con la Fondazione di Venezia. È stato inoltre raddoppiato il moltiplicatore sul fondo di garanzia del progetto della Compagnia di San Paolo, che ha permesso di duplicare i fondi a disposizione per il microcredito.

✓ Nell'ambito di un rapporto di cooperazione di ampio respiro con il Gruppo Henderson, FIN.OPI partecipa al fondo Henderson PFI Secondary Fund L.P. che investe nel capitale di rischio di società concessionarie di progetti in PPP già in fase operativa in Europa. FIN.OPI sta inoltre promuovendo presso investitori istituzionali un fondo destinato allo sviluppo del PPP in Italia il cui lancio è previsto entro il 2005.

Il contributo allo stakeholder Collettività

Per rappresentare il composito contributo del Gruppo a favore delle collettività in cui opera si è utilizzato il modello del London Benchmarking Group (LBG), che rappresenta un importante riferimento a livello europeo nella rendicontazione socio-ambientale. Tale modello distingue i contributi alla collettività, rappresentati da una piramide, in 4 categorie: alla base della piramide vi sono le attività più attinenti al core business dell'impresa, nel caso di un'istituzione finanziaria dunque i finanziamenti ed i servizi di consulenza rivolti alla promozione delle economie locali e al sostegno del territorio, mentre al vertice figurano quelle meno legate alle attività caratteristiche della Banca, ad esempio le erogazioni liberali.



PhotoDisc

Donazioni

- Erogazioni per 2,3 milioni di euro, di cui il 17% circa destinati a fini socio-assistenziali.

Investimenti nella collettività

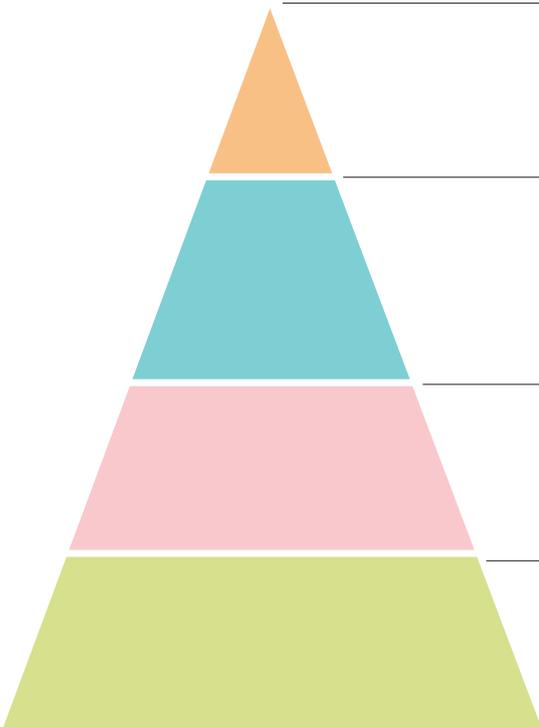
- Progetti per favorire l'accesso alle banche per le categorie svantaggiate: la partnership al progetto di microcredito della Compagnia di San Paolo (plafond di 2 milioni di euro, di cui 1,6 per i finanziamenti) e il servizio bancario di base.
- Immigrati: servizi di pagamento e multiethnic point.

Iniziative commerciali nella collettività

- Sponsorizzazioni totali di 28,7 milioni di euro: focus sul progetto delle Olimpiadi Invernali 2006.
- Progetti di collaborazione, anche operativa, con Enti non profit.

Business basics

- Plafond di 250 milioni di euro per la R&S delle imprese.
- Banca OPI: 2,1 miliardi di euro di finanziamenti verso interventi con forte valenza sociale ed ambientale.
- FIN.OPI: investimenti in progetti infrastrutturali, in società di servizi locali ed in iniziative ambientali per oltre 68 milioni di euro.



Donazioni

Nel 2004 sono state erogate liberalità da parte delle Banche del Gruppo a favore dei territori di riferimento per complessivi 2,3 milioni di euro, frazionati in importi unitariamente contenuti. Va inoltre ricordata l'intensa attività in campo sociale, culturale ed artistico svolta dalle Fondazioni presenti nell'azionariato di Sanpaolo IMI: Fondazioni da cui hanno avuto origine le Banche del Gruppo e che svolgono un'importante opera di supporto nei territori di riferimento.

Le erogazioni ad enti operanti nel campo dell'istruzione e della ricerca, che nella classificazione del LBG potrebbero anche rientrare fra gli investimenti per la collettività, ammontano a circa 570.000 euro.

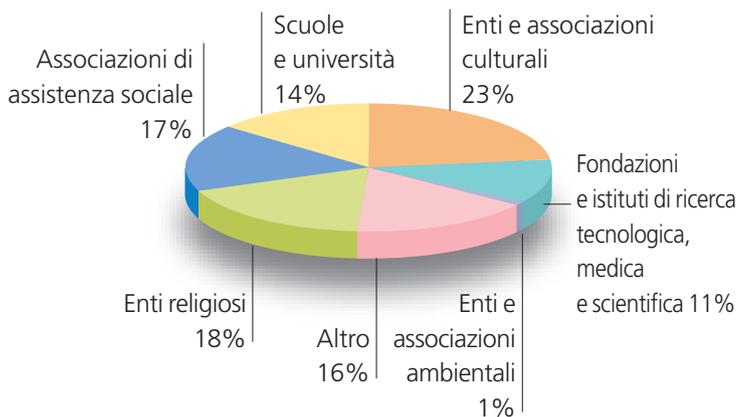
Per il 2004 è stata sviluppata ed adottata da Sanpaolo IMI e Sanpaolo Banco di Napoli una policy per le erogazioni. Tale policy da un lato disciplina le modalità di suddivisione ed attribuzione del plafond complessivo nei vari territori.

Dall'altro lato fornisce linee guida per la selezione dei beneficiari delle erogazioni e criteri relativi alle specifiche iniziative, prevedendo un principio di rotazione degli interventi. Infine introduce meccanismi di approvazione, di rendicontazione e di controllo, con particolare attenzione agli interventi rilevanti.

Al fine di rendere più agevole la gestione ed il monitoraggio delle erogazioni e sulla base delle esigenze di successiva rendicontazione delle stesse (con pubblicazione sul Bilancio Sociale di ogni esercizio), è stato sviluppato un apposito sistema informatico, operativo a partire da inizio 2005.

Nel 2004 Sanpaolo IMI ha inoltre donato 749 personal computer e 33 stampanti dismesse (non più adeguate agli standard tecnologici avanzati tipici della Banca ma ancora utili per attività di informatica individuale) ad Enti ed Associazioni senza fini di lucro.

RIPARTIZIONE EROGAZIONI PER TIPOLOGIA DESTINATARIO



PhotoDisc

EMERGENZA ASIA

Il Gruppo Sanpaolo IMI è intervenuto in aiuto alle popolazioni colpite dal maremoto che lo scorso 26 dicembre ha devastato il Sud Est Asiatico sia tramite un proprio sostegno finanziario diretto, sia tramite un supporto operativo per la raccolta di fondi. A pochi giorni di distanza dalla catastrofe, il Gruppo ha effettuato uno stanziamento di 250.000 euro destinato a specifiche iniziative sia di intervento immediato sia per la ricostruzione di strutture stabili, in collaborazione con organizzazioni umanitarie e religiose operanti in loco. Nell'ambito delle strutture stabili ricopre una particolare rilevanza un progetto salesiano riguardante la ricostruzione di due scuole (una elementare ed una media) a Takuapa in Thailandia, che ospiteranno circa 350 bambini. Il Gruppo ha inoltre promosso una raccolta di solidarietà in collaborazione con alcuni enti impegnati nell'emergenza mettendo a disposizione la propria rete di filiali e conti correnti esenti da costi commissionali o di valuta per raccogliere fondi in favore delle vittime della catastrofe. I conti correnti fanno riferimento alla Fondazione La Stampa – Specchio dei Tempi, alla Croce Rossa Italiana, alla Caritas, al VIS (Volontariato Internazionale per lo Sviluppo) ed a IOM (International Organization for Migration). I fondi raccolti presso i conti correnti messi a disposizione ammontano, ad inizio marzo, a circa 3,5 milioni di euro.

Investimenti nella collettività

Il progetto di Microcredito Sociale

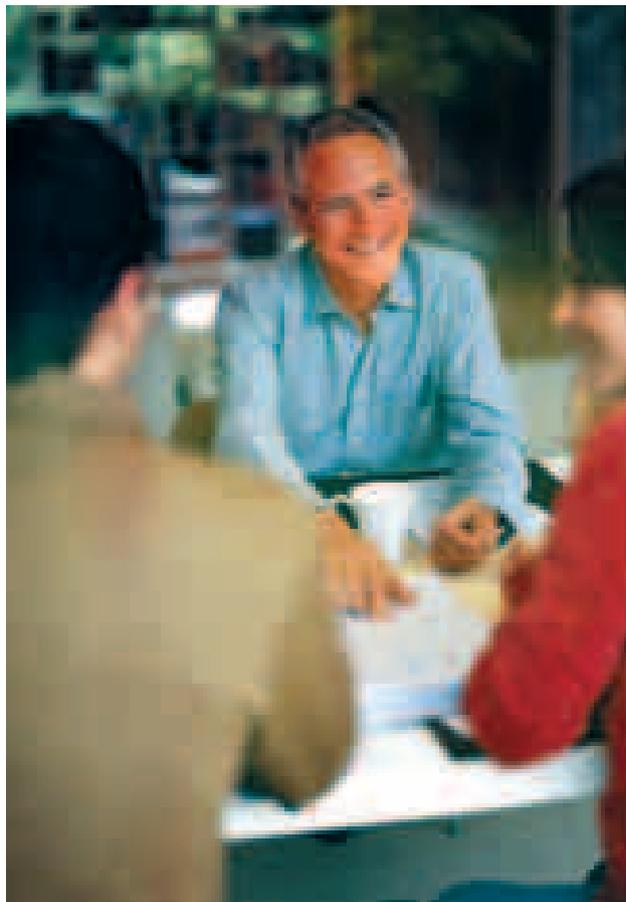
Il progetto di Microcredito Sociale della Compagnia di San Paolo è stato avviato nell'ottobre 2003 congiuntamente dalla Compagnia e dal Gruppo Sanpaolo IMI con l'obiettivo di consentire la concessione di finanziamenti (di importo minimo pari a 1.000 euro e massimo di 20.000 euro per le persone fisiche e di 35.000 euro per le cooperative sociali o le società di persone) a persone che hanno difficoltà ad accedere al credito, nell'ottica di favorire la loro occupazione o lo sviluppo di un'attività economica. Il progetto è attivo in 4 zone territoriali: nell'Arcidiocesi di Torino e nelle province di Genova, Roma e Napoli.

Al progetto partecipano, in virtù della copertura geografica, Sanpaolo e Sanpaolo Banco di Napoli in qualità di partner operativi ed applicando ai finanziamenti condizioni agevolate (il tasso di

interesse, in particolare, è pari all'EuroIRS + 0,50%).

L'innovativo modello adottato per

realizzare il progetto è rappresentato da una formula di partnership triangolare virtuosa in cui ciascun aderente ha ruoli e compiti precisi.



Contrasto

Mette a disposizione 2.085.000 euro, di cui 1.600.000 per i fondi a garanzia dei finanziamenti e la rimanente parte per la gestione operativa, le azioni di monitoraggio e comunicazione

**Compagnia di San Paolo
Promotrice**

**Gruppo Sanpaolo IMI
Partner operativo**

- Sanpaolo
- Sanpaolo Banco di Napoli

Chiudono la fase istruttoria e provvedono all'erogazione del credito applicando condizioni agevolate. A partire dal 2005 si assumono una quota del rischio di credito duplicando il plafond a disposizione degli Enti

**4 Enti
non profit**

- Fondazione Don Mario Operti emanazione dell'Arcidiocesi di Torino
- Fondazione Antiusura Santa Maria del Soccorso (Genova)
- Fondazione Risorsa Donna (Roma)
- Fondazione San Giuseppe Moscati (Napoli)

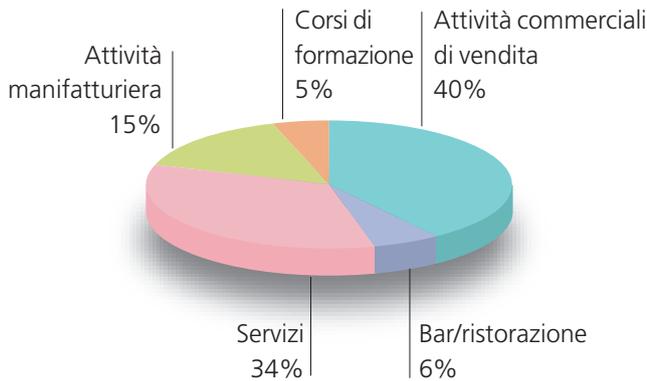
Seguono l'attività istruttoria e affiancano i richiedenti nello sviluppo del progetto. Ciascuna, nel 2004, ha avuto a disposizione un plafond di 400.000 euro

L'attività svolta nel 2004

I dati di consuntivo 2004 mostrano che il progetto ha già ottenuto un vasto e positivo riscontro: i quattro Enti di riferimento hanno ricevuto oltre 420 richieste e per 91 di esse è già stato predisposto il finanziamento. L'importo complessivamente erogato ha raggiunto quasi il 70% dei fondi stanziati ed è di circa 1,1 milioni di euro. L'importo dei finanziamenti che, ad oggi, hanno registrato il mancato pagamento di tre rate consecutive, rappresenta il 6,5% del totale dei crediti erogati.

I progetti finanziati sono molto eterogenei, con una prevalenza delle attività commerciali, mentre i richiedenti si ripartiscono equamente con riferimento al genere ed alla cittadinanza.

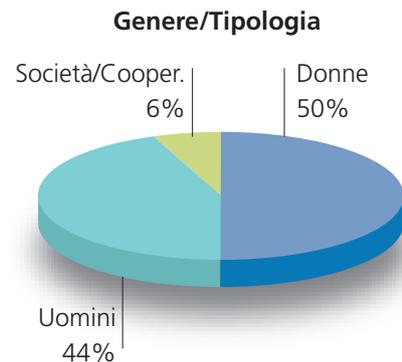
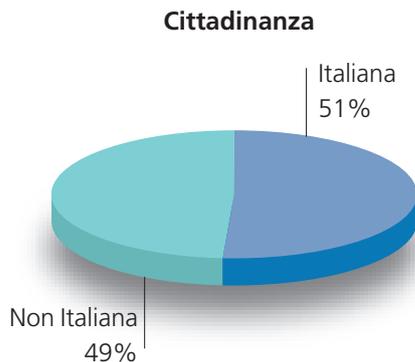
PROGETTI FINANZIATI PER AMBITO ECONOMICO



Alla luce delle specifiche esigenze riscontrate sul territorio e delle loro finalità statutarie, gli Enti non profit, operando in modo autonomo, hanno applicato principi e modalità di intervento differenti avvalendosi di volontari che hanno maturato adeguata esperienza nel settore bancario o industriale. La Fondazione Don Mario Operti, emanazione dell'Arcidiocesi di Torino (che ha assorbito l'attività dell'Ufficio Pastorale Sociale e del Lavoro) si avvale del contributo volontario dell'Associazione San Paolo per la Solidarietà, che raggruppa ex funzionari ed ex dirigenti di Sanpaolo IMI (già impegnata, in passato, in un progetto finalizzato alla prevenzione dell'usura in collaborazione con la Compagnia e la Banca), e della Fondazione Volontariato e Lavoro (Vela), che raggruppa principalmente ex dirigenti del Gruppo FIAT. La Fondazione S. Maria del Soccorso si avvale invece della collaborazione dei Centri di ascolto della Caritas e del GASU – Gruppo Aziendale Solidarietà Umana San Paolo- cui aderisce personale in servizio e in quiescenza di Sanpaolo IMI.

A Roma, la Fondazione Risorsa Donna, che ha individuato per l'iniziativa un target specifico costituito da sole donne immigrate, si avvale di una rete di Associazioni, con funzioni di veicolo e primo filtro: le domande per ricevere il finanziamento possono essere inoltrate alla Fondazione soltanto attraverso le suddette Associazioni, le quali devono essere enti accreditati dalla Fondazione stessa. Alle beneficiarie del credito è richiesto di partecipare con una quota tra il 5 e il 10% alla copertura del costo totale del progetto, al fine di una maggiore responsabilizzazione. Anche la Fondazione San Giuseppe Moscati a Napoli ha scelto di privilegiare i richiedenti disposti a partecipare con fondi propri alla copertura del costo totale.

CARATTERISTICHE DEI BENEFICIARI DEI FINANZIAMENTI



Ultimi sviluppi

Gli incoraggianti risultati confermano il ruolo centrale che il microcredito riveste nella società moderna e l'importanza di un modello organizzativo che, radicato al territorio di riferimento, faciliti l'effettivo dialogo tra le parti. Proprio in virtù dei risultati finora raggiunti e della valenza sociale dell'iniziativa, il Gruppo Sanpaolo IMI ha accolto positivamente la richiesta avanzata dagli altri partner dell'iniziativa di assumersi una quota del rischio di credito duplicando il moltiplicatore previsto nella convenzione, ora pari ad uno (l'impostazione iniziale del progetto aveva infatti previsto un moltiplicatore di valore uno, che permetteva un volume di affidamenti deliberato dalle Banche pari e non superiore all'importo totale dei fondi di garanzia). Ciò permetterà di erogare finanziamenti fino al doppio dell'importo del fondo di garanzia stanziato e di accogliere dunque le crescenti richieste di microcredito, nell'attesa che i rimborsi delle quote di capitale ricostituiscano gradualmente i fondi a garanzia.

Il modello organizzativo "triangolare" su cui si basa il progetto di Microcredito Sociale descritto sopra, ha trovato attuazione, nei primi mesi del 2005, anche nell'ambito della Cassa di Risparmio di Venezia, ampliando così le attività di microcredito all'interno del Gruppo Sanpaolo IMI.

Il testo dell'accordo, siglato dalle parti in data 21 febbraio 2005, prevede da parte della Fondazione di Venezia, che ha promosso l'iniziativa e organizzato le attività, l'erogazione di un contributo di 200.000 euro all'Ente onlus di riferimento territoriale "Terre in Valigia Servizi". Tale somma è destinata alla costituzione di un fondo di garanzia presso la Cassa di Risparmio di Venezia, partner operativo del progetto, che vaglierà le richieste di finanziamento pre-istruite dall'Ente di riferimento, provvedendo, laddove ci siano le condizioni, ad erogare i finanziamenti di microcredito a tasso agevolato. L'iniziativa, che si rivolge in particolare a donne immigrate, conferma ancora una volta la validità e l'importanza di un modello organizzativo radicato al territorio di riferimento ed è di buon auspicio per un'ulteriore diffusione dello stesso.

Inoltre, nell'ambito della promozione di iniziative di microcredito anche a livello internazionale, Sanpaolo IMI ha curato la realizzazione del sito internet italiano di Planet Finance, rete internazionale di ONG a supporto della microfinanza.

Migrant Banking

Per la Banca il rapporto con gli immigrati assume rilevanza dal punto di vista non solo dello sviluppo del business, ma anche del ruolo sociale che essa può esercitare nel processo di integrazione della popolazione immigrata. Le iniziative di migrant banking del Gruppo Sanpaolo IMI sono ispirate al principio delle pari opportunità con i cittadini italiani e possono essere raggruppate in quattro aree principali: il microcredito (come evidenziato nel paragrafo precedente, il 48% dei destinatari dei finanziamenti del progetto è di cittadinanza non italiana), un servizio di rimesse sull'estero corredato da accordi con Banche dei Paesi di origine delle popolazioni immigrate, punti di accoglienza dedicati in filiale (Multiethnic Point) ed assunzione di personale immigrato.

Per quanto concerne le rimesse, il 2004 ha visto l'attivazione di un servizio di rimesse sull'estero presso tutti i punti operativi delle Banche Commerciali del Gruppo, denominato GETMONEY TO FAMILY. Nell'ambito dei trasferimenti di fondi sono stati stipulati, nel corso del 2004, accordi con istituzioni finanziarie di alcuni Paesi extra-UE (in particolare con il Marocco - Banque Marocaine du Commerce Extérieur -, la Bulgaria - DSK Bank -, il Mali - Banque De l'Habitat du Mali -, il Perù - Banco Continental - e la Romania - Sanpaolo IMI Bank Romania), con l'obiettivo di ampliare il numero dei Paesi per cui è disponibile il servizio a tutte le aree geografiche con flussi migratori rilevanti verso l'Italia. Scopo degli accordi è quello di offrire agli immigrati un servizio di trasferimento fondi caratterizzato da tempi contenuti e prezzi concorrenziali.

A giugno 2004 è stato aperto a Torino il primo 'Multiethnic Point', un punto di accoglienza presso le filiali che si rivolge ai cittadini extracomunitari e che non ha solo valenza commerciale ma si pone anche l'obiettivo di favorirne l'inserimento e l'integrazione economica. Per riuscire in quest'intento la Banca ha collaborato con le Istituzioni Pubbliche, con i mediatori culturali e con 'The Gate', un'associazione attiva su questi temi a livello comunale. Nel punto operativo sono presenti consulenti con conoscenza della lingua araba, cinese, francese ed inglese. Il multiethnic point funge da passaggio, dal momento che, coerentemente con l'obiettivo di favorire l'integrazione, è previsto un progressivo avvio della clientela extracomunitaria verso i normali sportelli della filiale.

L'esperienza è stata replicata, a partire da fine marzo 2005, in una filiale di Padova della Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo. La filiale, che conta attualmente un 35-40% della clientela rappresentato da immigrati, è

attrezzata con personale che parla inglese, francese e cinese. Sono inoltre in via di definizione altre due iniziative che vedono la collaborazione della Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo con l'Assessorato alle Politiche sociali del Comune di Padova per la concessione di mutui prima casa ad extracomunitari a condizioni particolari e l'erogazione di un contributo per borse di lavoro (pari a 30.000 euro) a minori stranieri non accompagnati.

Infine, ripetendo un'iniziativa che era già stata realizzata nel 2001, Sanpaolo ha collaborato ad un progetto finalizzato all'inserimento di donne immigrate all'interno dell'organico e sviluppato congiuntamente con il Centro interculturale delle donne Almamater. Il percorso formativo, che ha riguardato 10 persone, si è concluso con l'assunzione di 5 di loro.



Servizio bancario di base

Nel febbraio 2004 è stato lanciato “Benefit Start – servizio bancario di base”, un prodotto creato nell’ambito dell’iniziativa PattiChiari promossa dall’ABI con lo scopo di avvicinare chi non è titolare di conto corrente offrendo, a costi facilmente accessibili, un insieme di strumenti e di servizi essenziali finalizzati a soddisfare esigenze bancarie e finanziarie di base.

Il conto inizialmente è stato messo a disposizione dei clienti di Sanpaolo e Sanpaolo Banco di Napoli, incontrando il loro gradimento (nell’arco di 10 mesi sono stati aperti oltre 5.500 rapporti), ed è successivamente stato esteso alle altre Banche Commerciali del Gruppo.

Inoltre, sono state stipulate convenzioni con alcune associazioni (quali l’ANFFAS, Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli e Adulti Subnormali, l’ANDI, Associazione Nazionale Disabili Italiana, l’Unione Nazionale Ciechi, ed alcune associazioni per le adozioni internazionali, Amici di Don Bosco, Amici dei Bambini) che prevedono per gli associati la concessione di prestiti personali a condizioni agevolate.

Sono infine stati siglati accordi con alcune Fondazioni impegnate nel contrasto del fenomeno dell’usura finalizzati alla concessione di finanziamenti (garantiti dalle Fondazioni stesse) a soggetti da esse individuati.

Iniziative commerciali nella collettività

Tra le iniziative commerciali per la comunità rientrano le sponsorizzazioni e la collaborazione operativa con organismi non profit con finalità sociali, assistenziali e di ricerca.

Le sponsorizzazioni

Nel 2004 sono proseguite le attività di sponsorizzazione, articolate nel supporto a diverse tipologie di eventi e curate sia a livello centrale, sia dalle strutture territoriali, nell’ottica della costante attenzione alle realtà locali.

Il totale delle sponsorizzazioni delle Banche Commerciali ammonta nel 2004 a 28,7 milioni di euro. Oltre la metà di tale cifra è destinata al sostegno di manifestazioni e realtà sportive, principalmente con riferimento all’impegno di Sanpaolo IMI quale Sponsor Principale dei XX Giochi Olimpici Invernali “Torino 2006” (che si terranno tra il 10 e il 26 febbraio 2006) e dei IX Giochi Paralimpici Invernali, cui parteciperanno atleti disabili (10-19 marzo 2006). La partecipazione del Gruppo sorge in coerenza con la scelta di sostenere i progetti e le iniziative capaci di generare nuova crescita e in piena adesione ai valori universali - di impegno, dedizione, professionalità, dinamismo, competitività e solidarietà - che si collegano alle Olimpiadi.

Il sostegno all’evento si realizza attraverso un articolato programma di iniziative relazionali-commerciali e di comunicazione, con il duplice obiettivo di valorizzare il ruolo di Sponsor Olimpico nella relazione con tutti i segmenti di clientela e con la generalità del pubblico e di contribuire alla promozione dell’evento lungo il periodo di avvicinamento. A fine 2004 tutte le filiali retail delle Banche del Gruppo sul territorio nazionale hanno messo, tra l’altro, a disposizione di clienti e non clienti un servizio di Ticketing in accordo con il TOROC (Comitato organizzatore dei Giochi), che nella sua prima fase è consistito nella prenotazione di biglietti per gli eventi Olimpici. In questa fase sono state effettuate attraverso le filiali prenotazioni per un totale di circa 14.500 biglietti ed un valore di circa 1,8 milioni di euro.

Il ruolo di Sanpaolo IMI quale Sponsor Principale dei Giochi ha compreso anche quello di Sponsor delle Squadre Olimpica e Paralimpica Italiane alle Olimpiadi di Atene 2004. In quest’ambito, è stata realizzata, fra l’altro, una campagna di comunicazione centrata sui valori dei Giochi e sul sostegno agli atleti italiani; nell’ambito della campagna, una particolare sottolineatura è stata dedicata allo sport Paralimpico. Sanpaolo IMI ha anche dato un proprio contributo a Casa Torino, la sede della Squadra Italiana ai Giochi Paralimpici di Atene. Inoltre anche quest’anno Sanpaolo IMI ha contribuito alla realizzazione del Paralympic Day, tenutosi a Torino ad inizio giugno alla presenza di numerosi atleti Paralimpici delle diverse discipline.



La collaborazione con enti non profit e con finalità sociali

Sono molteplici le iniziative di collaborazione con enti che operano in ambito socio-assistenziale, artistico, culturale, scientifico e sportivo condotte dalle società del Gruppo. Talune di esse sono espressione del radicamento con le realtà locali e sono rivolte all'ambito territoriale di riferimento, altre hanno invece carattere internazionale.

In questa seconda categoria rientra la collaborazione con l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR), che fornisce protezione internazionale e assistenza materiale ai rifugiati e persegue soluzioni durevoli alla loro drammatica condizione. Il supporto operativo (con la possibilità di effettuare donazioni tramite i bancomat) e l'ampia comunicazione riservata al progetto ha portato ad una raccolta nel 2004, effettuata tramite Sanpaolo e Sanpaolo Banco di Napoli, di circa 208.000 euro. Inoltre, anche per il 2004, Sanpaolo IMI ha rinnovato l'invito alla propria clientela a sostenere i progetti UNICEF per l'infanzia acquistando cartoncini augurali e piccoli oggetti regalo durante il periodo di Natale (iniziativa che ha portato ad una raccolta di circa 562.000 euro).

Business basics

Il Gruppo Sanpaolo IMI ritiene prioritario l'impegno volto alla promozione delle economie locali, avendo cura di perseguire la crescita di competitività del sistema Italia nel lungo periodo, e nel supporto al settore pubblico. Della prima attività si è fornito ampio riscontro nella sezione dedicata alle imprese e si evidenzia, a titolo esemplificativo, la predisposizione di un plafond e la presenza di una struttura tecnica di consulenza per la ricerca e sviluppo. Nell'ambito del settore pubblico operano invece Banca OPI, la società del Gruppo dedicata a questo comparto (specializzata nel finanziamento e nei servizi di consulenza), con un focus particolare sugli interventi infrastrutturali, e la sua controllata FIN.OPI (con funzioni di investitore con capitale diretto).



Nel corso del 2004 Banca OPI ha proseguito il suo forte impegno nel divenire l'interlocutore di riferimento di Enti locali e territoriali - Regioni, Province e Comuni di ogni dimensione - nonché delle Amministrazioni e Aziende di Servizio Pubblico che operano sul territorio. In quest'ottica, Banca OPI ha incrementato fortemente la sua attività di sostegno allo sviluppo economico e sociale del Mezzogiorno d'Italia, iniziata nel 2003 con l'apertura della Sede di Napoli. Banca OPI è ormai divenuta il primario punto di riferimento nel territorio meridionale attraverso le rilevanti risorse finanziarie e progettuali convogliate sia a favore dei grandi investimenti infrastrutturali sia di interventi minori, più diffusi sul territorio. Da segnalare anche la consulenza prestata da Banca OPI a favore di numerosi Enti Locali per la ristrutturazione del debito. Nel corso del 2004, Banca OPI ha canalizzato verso il Mezzogiorno e le Isole finanziamenti per complessivi 1.390 milioni di euro, pari a circa il 29% del totale delle stipule localizzate in Italia, escludendo quelle su base pluriregionale. Tra le principali iniziative a favore del Mezzogiorno va segnalato inoltre l'avvio delle attività delle Fondazioni "Mezzogiorno Tirrenico" (Regione Campania) e "Sud-Orientale" (Regioni Puglia e Basilicata), in collaborazione con le unioni industriali e camere di commercio locali, a sostegno di ricerche e studi di fattibilità in materia di infrastrutture e sistemi territoriali integrati ("Strutture per la promozione progettuale"). Nel corso del 2004, l'attività di finanziamento nei confronti di interventi mirati allo sviluppo socio-ambientale del territorio ha raggiunto circa il 30% del totale (2,1 miliardi di euro su un totale di 7,2 miliardi di euro), sostanzialmente in linea rispetto al dato dell'anno precedente.

La quota più significativa dei finanziamenti concessi da Banca OPI nel corso del 2004 ha riguardato il trasporto urbano, la riqualificazione urbana e l'edilizia sociale nonché l'autostrada Salerno-Reggio Calabria, per complessivi 1.139 milioni di euro. Gli altri principali interventi hanno riguardato le azioni di tutela e sviluppo del territorio ed in particolare il sostegno ai consorzi di bonifica (222 milioni di euro), il ripristino di infrastrutture danneggiate a seguito di calamità naturali (276 milioni di euro) nonché i servizi ambientali in senso stretto (ciclo integrato dei rifiuti e delle acque, per 165 milioni di euro).

Oltre ai finanziamenti, nel corso del 2004 Banca OPI ha proseguito nelle attività di consulenza finanziaria finalizzate allo sviluppo di progetti infrastrutturali a servizio del territorio a fronte di investimenti complessivi per 4,2 miliardi di euro. Al loro interno la quota preponderante ha riguardato i settori dei trasporti e logistica, della gestione delle risorse idriche e dei rifiuti, per i quali sono state svolte attività di consulenza per investimenti complessivi pari ad oltre 3.253 milioni di euro.

Tra i settori in cui Banca OPI ha svolto la propria attività di consulenza si segnalano

quelli dei parcheggi, dell'edilizia sociale e della riqualificazione urbana, dove si registrano numerosi interventi di importo unitario più limitato, per un ammontare complessivo di investimenti di circa 967 milioni di euro.

Banca OPI, nel corso del 2004 ha svolto un'intensa azione di consulenza per la realizzazione di sistemi integrati di gestione del ciclo dei rifiuti solidi urbani e della depurazione delle acque in alcune regioni del Mezzogiorno caratterizzate da situazioni di emergenza ambientale: di tali interventi si è dato riscontro nella Relazione ambientale. Nella medesima sezione sono presentate inoltre le iniziative avviate a sostegno delle energie rinnovabili.

Torino-Lione

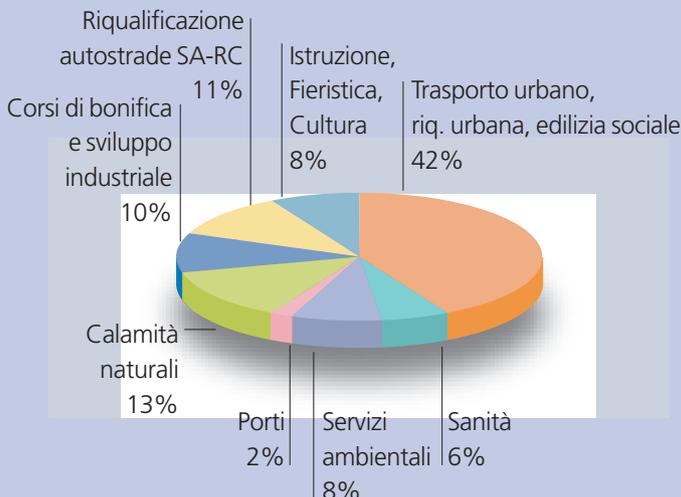
Va segnalato il lavoro di monitoraggio dello sviluppo del progetto AV/AC Torino-Lione, parte del Corridoio 5 Lione-Trieste-Lubiana-Kiev ed elemento fondamentale per la riduzione dell'inquinamento da autotrazione. Il progetto, che ha già visto avanzare l'iter autorizzativo con l'approvazione del Progetto Preliminare sia lato Italia sia lato Francia, procede anche sul fronte della strutturazione giuridico-finanziaria, con la gara in corso per la selezione di un gruppo di advisor, avviata a gennaio 2005 da Lyon Turin Ferroviaire (LTF) e a cui Banca OPI parteciperà con IXIS CIB.

STIPULE 2004

	Importo (euro/mil)	%
Piemonte	1.238	25,5
Resto del Nord	1.355	27,9
Centro	875	18,0
Sud e Isole	1.390	28,6
Totale localizzato	4.859	100,0
Multiregionali	2.065	
Estero	238	
Totale	7.162	

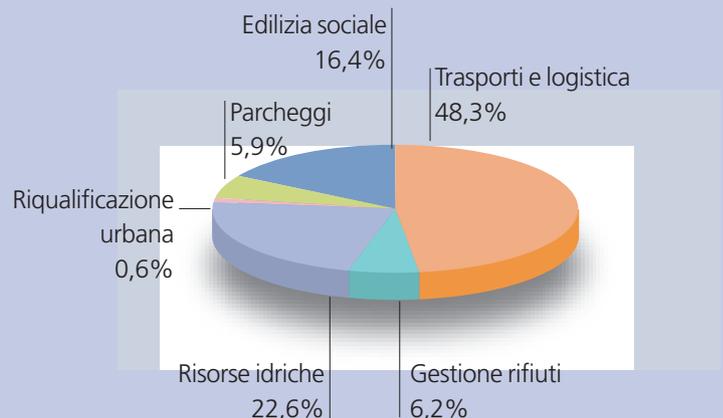
FINANZIAMENTI CON VALENZA SOCIO-AMBIENTALE

(% sull'importo. Totale: 2,1 miliardi di euro)



DESTINAZIONE INVESTIMENTI OGGETTO DI CONSULENZA

(Totale investimenti 4,2 miliardi di euro)



FIN.OPI

FIN.OPI (controllata di Banca OPI) riveste, nell'ambito del Gruppo Sanpaolo IMI, il ruolo di equity investor nel settore pubblico. Gli investimenti in capitale di rischio sono realizzati sia con l'acquisizione diretta di quote azionarie sia attraverso l'attivazione di fondi chiusi specializzati sottoscritti da terzi. I settori di intervento prioritari di FIN.OPI. sono i seguenti:

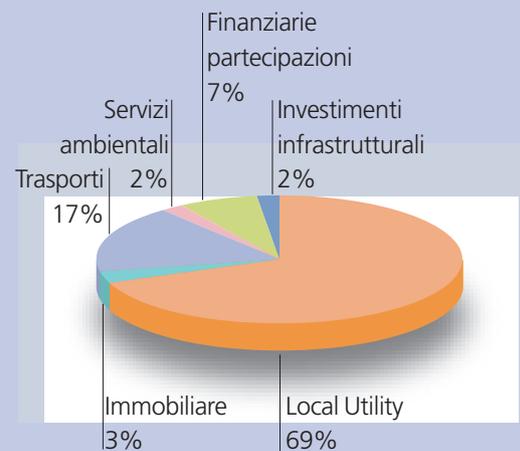
1. Progetti di sviluppo infrastrutturali gestiti in partnership pubblico-privato (PPP). In tale ambito FIN.OPI partecipa al fondo Henderson PFI Secondary Fund L.P. che investe nel capitale di rischio di società concessionarie di progetti in PPP già in fase operativa in Europa. FIN.OPI sta inoltre promuovendo presso investitori istituzionali un fondo destinato allo sviluppo del PPP in Italia, il cui lancio è previsto entro il 2005.

2. Società di servizi pubblici locali In tale ambito il portafoglio partecipativo di FIN.OPI comprende quote partecipative in AEM Torino S.p.A. (primo azionista privato con una interessenza del 4,93%), in Hera S.p.A. (1%), multiutility emiliana, e una quota del 15% circa in AMA International S.p.A., società che opera su concessioni per la progettazione e la gestione di sistemi integrati di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti domestici e dei rifiuti industriali in paesi extra-europei.

3. Iniziative in campo ambientale FIN.OPI, per operare al meglio in un ambito complesso e innovativo, spesso carente di adeguate fonti di finanziamento, ha costituito un'unità, con sede a Milano, specializzata nell'analisi e nel montaggio finanziario dei progetti in campo ambientale. Tale unità, nell'ambito delle problematiche relative al

Protocollo di Kyoto, ha collaborato alla strutturazione di un fondo di investimento, promosso dalla Caisse des Dépôts et Consignations, specializzato nel trading di quote di emissione inquinanti.

Nel 2004 i nuovi investimenti di FIN.OPI sono stati pari a circa euro 20 milioni. Il portafoglio partecipativo assomma a fine anno a 10 interessenze per un controvalore complessivo di euro 68,4 milioni suddivise nei seguenti comparti di attività:



Banca OPI detiene, inoltre, insieme a FIN.OPI, una partecipazione qualificata in SINLOC – Sistema Iniziative Locali S.p.A., finanziaria di partecipazioni e consulenza con attività focalizzata – anche in sintonia con l'azionariato costituito da Fondazioni di matrice bancaria e da altri soggetti di natura istituzionale – sullo sviluppo locale e sulle iniziative di rilancio del territorio. Proponendosi di coniugare

interessi pubblici e privati in una logica di efficienza e redditività SINLOC offre agli enti locali ed alle aziende operanti nel comparto delle public utilities consulenza finanziaria, tecnico organizzativa e legale in particolare nei seguenti settori:

- trasporto pubblico locale e infrastrutturazione del territorio;
- trasformazione urbana finalizzata al recupero di aree degradate o dismesse;

- edilizia residenziale e sociale specializzata (residenze sanitarie ed universitarie).
- Le principali iniziative seguite sotto il profilo consulenziale da SINLOC nel 2004 hanno riguardato progetti di recupero e riconversione funzionale con finalità pubbliche e sociali a Monfalcone (ex Albergo Impiegati), Bologna (Nuova Cittadella Giudiziaria), Padova (Casette di S.Massimo-Azienda Ospedaliera) e Rivoli (Villa Mater).

Attività di ricerca e di scambio con la collettività

L'attività di scambio e confronto con il territorio è alla base del radicamento locale e consente di adattare l'attività del Gruppo alle diverse esigenze delle realtà locali. Essa viene in primo luogo svolta dalle persone che lavorano nel Gruppo nel corso delle loro relazioni ed interscambi quotidiani. Inoltre, sono stati attivati organismi specifici di consultazione dei territori e di ricerca (le Consulte sulle economie locali e l'Associazione Studi e Ricerche per il Mezzogiorno) che, per la loro localizzazione e l'oggetto della loro attività, testimoniano l'attenzione del Gruppo verso il Sud Italia. Nel processo di scambio e di comunicazione con la collettività svolgono poi un ruolo importante i media.

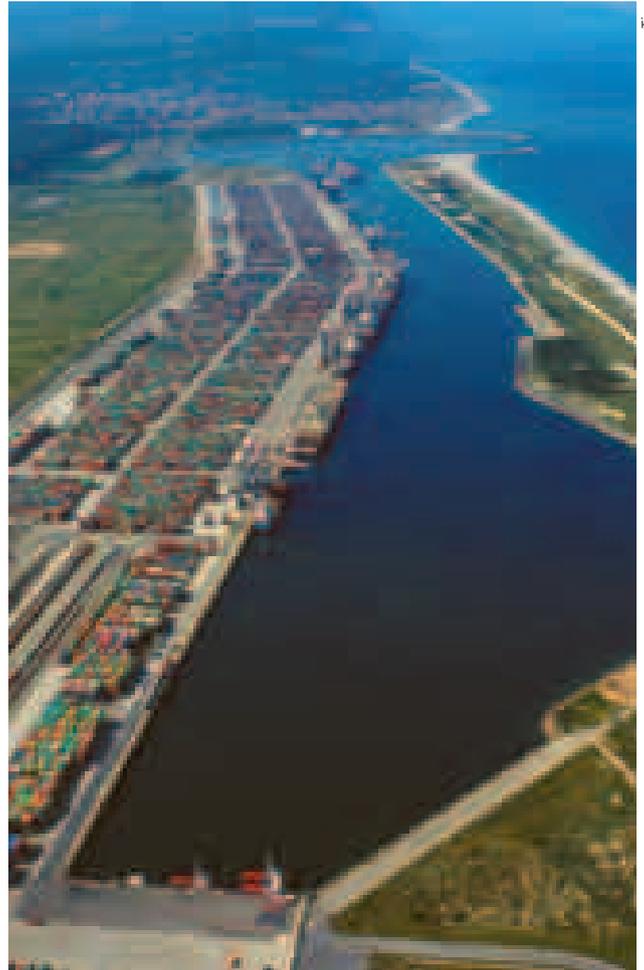
Consulte sull'economia locale

Le Consulte sull'economia locale sono strumenti volti a sviluppare la conoscenza dell'economia del territorio di riferimento e delle tendenze nell'evoluzione della domanda e dell'offerta di servizi finanziari per le imprese e la clientela privata. Si avvalgono delle doti di professionalità ed esperienza di personalità di spicco nel campo imprenditoriale, culturale e professionale e operano in stretto collegamento con le strutture territoriali della Banca. A fine 2004 risultano attive due Consulte: una per l'Area Calabro- Lucana, insediatasi ad ottobre, e l'altra per la Puglia, costituita già nel 2003. Ad un primo incontro di presentazione, seguono incontri tematici su materie di interesse sollevate da membri della Consulta stessa (il secondo incontro della Consulta per la Puglia si è focalizzato sul tema della Ricerca e Sviluppo).

L'Associazione Studi e Ricerche per il Mezzogiorno

L'Associazione "Studi e Ricerche per il Mezzogiorno" (www.srmezzogiorno.it), costituita da Società del Gruppo Sanpaolo IMI e Fondazioni ad esso collegate, ha portato a termine, nel corso del 2004, numerose ricerche e organizzato diversi convegni e seminari di studio nell'ambito dei seguenti filoni di ricerca:

1. le infrastrutture (quali la ricerca sulle autostrade del mare ed il convegno sul sistema idrico meridionale);
2. gli enti pubblici territoriali e le aziende di servizio pubblico locale (con un focus in particolare sulla finanza pubblica nel Mezzogiorno);



3. la dinamica e la struttura delle attività produttive nel Mezzogiorno e le politiche di sviluppo del territorio (quali la ricerca sul settore agroalimentare nel Mezzogiorno);
4. la solidarietà ed il mondo del non profit.

L'Associazione pubblica inoltre alcune riviste (La Rassegna Economica, il Dossier Unione Europea ed il Focus Mezzogiorno – report trimestrale sulle economie regionali) e diffonde le risultanze dell'Osservatorio sul project finance nel Sud. Nell'ambito delle attività di animazione culturale del territorio, si svolgono inoltre presso la sede dell'Associazione gli incontri mensili del focus group che coinvolgono i principali centri di studio e ricerca della regione Campania.

Rapporti con i Media

L'interlocutore dei media è la funzione Relazioni Esterne, che ha il compito di fornire informazioni sulle attività, le scelte strategiche, i processi di riorganizzazione e i risultati economici realizzati, sulla base di criteri di trasparenza, precisione, chiarezza e tempestività. Relazioni Esterne svolge inoltre un ruolo di supporto alle diverse società del Gruppo nei rapporti con i media che non siano gestiti direttamente dalla Capogruppo. L'attività è svolta nel pieno rispetto della normativa in vigore per la divulgazione ai mercati delle informazioni price sensitive, in modo da assicurare la migliore informazione possibile sia ai media, sia alla comunità finanziaria.

La comunicazione verso l'esterno comprende i comunicati stampa, le conferenze stampa e gli incontri con i giornalisti, le interviste concesse dal vertice aziendale e le dichiarazioni ufficiali. All'attività istituzionale si affianca una costante azione di supporto ai giornalisti, cui viene fornita tempestiva ed esauriente documentazione sull'attività e sui prodotti del Gruppo: in questo modo si facilita il lavoro dei giornalisti e si evita, per quanto possibile, che le informazioni date sul Gruppo non siano corrette.

Un altro efficace strumento di comunicazione verso l'esterno è costituito dal sito internet del Gruppo

(www.grupposanpaoloimi.com): nel corso del 2004 è stata ridisegnata la sezione "Ufficio Stampa", con l'introduzione di una serie di approfondimenti e links (il bilancio, l'agenda, gli azionisti, ecc.) il cui scopo è quello di rendere più agevole la ricerca e la consultazione delle principali informazioni riguardanti il Gruppo. Nel sito è possibile ricercare tutti i comunicati stampa diramati dal 2000, classificati sia per anno sia per argomento. È inoltre possibile iscriversi ad una mailing-list per ricevere i comunicati stampa diramati e scaricare direttamente sul proprio computer le fotografie del vertice aziendale e delle sedi del Gruppo.

Nel corso del 2004 l'attività di comunicazione ufficiale di Relazioni Esterne si è espressa attraverso i seguenti interventi:



Contrasto

Comunicati stampa	84
di cui relativi ai risultati periodici del Gruppo	5
relativi alla composizione del Cda e nomina del Direttore Generale	3
relativi alla riorganizzazione delle attività del Gruppo	5
Conferenze e incontri con la stampa	19
relativa alla presentazione della nuova Assicurazioni Internazionali di Previdenza	1
Interviste	18
Dichiarazioni ufficiali	84

Il patrimonio artistico

Il Gruppo Sanpaolo IMI vanta un patrimonio artistico di particolare pregio. Nella gestione delle collezioni si pone l'obiettivo non solo di garantirne l'accurata custodia e valorizzazione, ma anche la messa a disposizione del pubblico in occasioni idonee ed opportune, al fine di diffonderne la conoscenza e favorirne la fruizione presso studiosi, appassionati e semplici cittadini: una di queste occasioni è "Invito a Palazzo", un'iniziativa promossa dall'ABI, che nel 2004 ha avuto luogo nella giornata del 2 ottobre e a cui anche quest'anno Sanpaolo IMI ha aderito. Questa iniziativa offre l'occasione al pubblico di visitare gratuitamente alcuni palazzi storici di particolare pregio artistico e culturale, altrimenti difficilmente ammirabili in quanto Palazzi in cui si svolge l'attività della Banca stessa. Nel Gruppo Sanpaolo IMI sono state aperte al pubblico 18 sedi (palazzi e filiali) in 16 città diverse, visitate da oltre 12.600 persone (con un incremento di visitatori del 51% rispetto all'edizione dello scorso anno).

Sempre nell'ambito della fruibilità del patrimonio artistico del Gruppo anche da parte del pubblico si inserisce il ciclo di monografie ad esso dedicato. Sanpaolo IMI realizza ogni anno quale strenna natalizia una monografia su varie tematiche artistiche e nel 2003 si è inaugurata una serie dedicata ai beni artistici del Gruppo: dopo la pubblicazione del 2003 sul patrimonio della Capogruppo, nel 2004 è stata la volta di quello di Sanpaolo Banco di Napoli. La scelta delle opere, la stesura e il coordinamento dei contenuti del volume sono stati affidati al Direttore artistico della Galleria Borghese.





I Fornitori

VALORI

Creazione di valore

Declinazione del valore

Vogliamo stabilire con i nostri partner commerciali e collaboratori esterni un sistema efficiente di relazioni capace di tradursi in una prospettiva comune di crescita e di vantaggio economico.

Orientamento al cliente

Selezioniamo i nostri partner sulla base del livello qualitativo che sono in grado di garantire, privilegiando coloro che possono assicurare a noi e alla nostra clientela la maggiore efficacia ed affidabilità

Integrità

Basiamo i rapporti con i nostri fornitori su principi di reciproca trasparenza e correttezza, assicurandoci che l'operato dei nostri collaboratori esterni osservi gli stessi criteri di integrità e rettitudine ai quali noi ci ispiriamo.

Tensione verso l'eccellenza

Scegliamo i nostri fornitori in base al livello di prestazione ed alle garanzie fornite, ricercando con la loro collaborazione le soluzioni più innovative e reciprocamente profittevoli.

Crescita nel rispetto delle specificità

Intratteniamo rapporti di fornitura su tutto il territorio nazionale valorizzando per quanto possibile il contesto socio-culturale di ciascuna realtà regionale e rispettando le esigenze negoziali di ciascun interlocutore.

Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

Contribuiamo ai risultati complessivi della Banca mediante l'attuazione di iniziative mirate alla riduzione dei costi ed al contenimento degli sprechi.

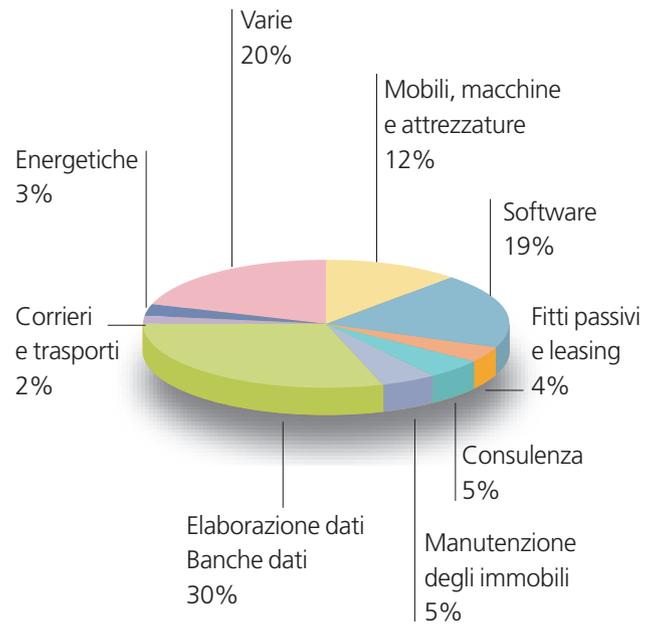


PhotoDisc

Nel corso del 2004 Sanpaolo IMI ha intrattenuto rapporti commerciali con circa 14.000 fornitori per un fatturato complessivo di circa 1.300 milioni di euro.

DISTRIBUZIONE PER ATTIVITÀ MERCEOLOGICA DEI GRANDI FORNITORI

(Banche Commerciali)



Fornitori

OBIETTIVI 2004

Introduzione di parametri ambientali nel processo di selezione dei fornitori.



Tale obiettivo non è stato finora raggiunto.

Avvio dell'aggiornamento degli standard contrattuali sottoscritti dai fornitori in sede di formalizzazione della fornitura, contemplando anche la condivisione - da parte loro - dei principi del Codice Etico.



✓ I fornitori con rapporti contrattuali attivi nel 2004 sono stati invitati a condividere i principi e le norme del Codice Etico. Si è inoltre provveduto ad integrare le condizioni generali che i fornitori gestiti dalla Funzione Acquisti sono tenuti a sottoscrivere.

Le relazioni con i partner commerciali viene presidiata dalla funzione Acquisti che definisce politiche di acquisto che si riflettono lungo tutte le fasi del rapporto. Gli acquisti sono gestiti in forma accentrata per l'intero Gruppo secondo una logica di accesso alle migliori condizioni praticate nei diversi mercati di riferimento.

L'Albo Fornitori di Gruppo

Nel corso del 2004 è stato possibile porre le basi dell'attuale Albo Fornitori di Gruppo grazie alla conclusione del processo di integrazione dei sistemi informativi delle Banche Commerciali del Nord Est, all'adozione di un modello di acquisti di Gruppo e alla sistematica rilevazione e valutazione, in sede di confronti di mercato, delle aziende già fornitrici nei rispettivi ambiti di provenienza.

La condivisione del Codice Etico

Nel 2004 è stata richiesta ai fornitori la condivisione dei contenuti del Codice Etico, lo strumento che esplicita l'insieme dei principi etici e le regole di condotta che Sanpaolo IMI riconosce e condivide. A tale fine è stata inviata a circa 1.000 fornitori

un'informativa che illustra i contenuti del Codice Etico e le eventuali conseguenze di un mancato rispetto dello stesso. In particolare, il fornitore dovrà considerare l'eventuale scostamento dai comportamenti indicati quale grave violazione degli obblighi contrattuali assunti. Al contempo, le condizioni generali che i fornitori gestiti dalla funzione Acquisti sono tenuti a sottoscrivere sono state integrate con una disposizione secondo cui, nell'esecuzione delle attività contrattuali, dovranno essere rispettati i principi del Codice Etico di Sanpaolo IMI, che il fornitore dichiara di conoscere. Tali condizioni contrattuali prevedono inoltre che Sanpaolo IMI possa risolvere il contratto in caso di comportamenti in violazione dei principi espressi nel Codice stesso. All'ufficio Mercati di Approvvigionamento - che gestisce l'Albo Fornitori - pervengono le segnalazioni di eventuali anomalie e/o omissioni riscontrate in tale ambito.

Contenzioso

Nel corso dell'anno vi sono state quattro controversie, tuttora in corso, per un valore complessivo di 242.970 euro.







La Relazione Ambientale



SuperStock



Ambiente

Valori

Creazione di valore

Declinazione del valore

Riteniamo indispensabile considerare la tutela dell'ambiente come un'opportunità per il Gruppo e per i suoi clienti, soprattutto quelli appartenenti al segmento corporate

Orientamento al cliente

Dobbiamo guardare al futuro con la consapevolezza che anche dalle modalità di erogazione dei nostri prodotti e servizi alla clientela può dipendere la qualità dell'ambiente

Integrità

Siamo consapevoli delle conseguenze direttamente o indirettamente derivanti dalle operazioni che promuoviamo o finanziamo: nel porle in essere dobbiamo perciò tenere in debito conto anche le istanze ambientali delle generazioni future

Tensione verso l'eccellenza

Vogliamo adeguare i nostri obiettivi alle best practice internazionali

Crescita nel rispetto delle specificità

Intendiamo esercitare con responsabilità e sensibilità il nostro ruolo di attore economico di livello nazionale, avendo cura di rispettare il patrimonio ambientale dei singoli territori nei quali operiamo

Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

Vogliamo evitare ogni forma di spreco e promuovere attivamente – in relazione alle tecnologie disponibili e in un contesto positivo di costi/benefici - iniziative volte al risparmio di energia e di risorse naturali

Ambiente

OBIETTIVI DICHIARATI

Estensione a tutti i punti operativi delle Banche commerciali delle procedure di energy management adottate presso Sanpaolo IMI e Sanpaolo Banco di Napoli, con progressiva applicazione (in occasione di ristrutturazioni e/o nuove realizzazioni) delle soluzioni di maggiore efficienza energetica.

Continuo perseguimento del risparmio energetico e ricerca di soluzioni per ridurre in maggior misura il consumo di energia elettrica; in particolare sono previste le seguenti azioni:
- estensione, compatibilmente con l'offerta di mercato, di alimentazione elettrica da fonti rinnovabili per i punti operativi delle Banche;
sostituzione di circa 2600 video tradizionali con video a cristalli liquidi.

Aggiornamento e/o integrazione di procedure informatiche per la gestione delle spese e dei consumi energetici principali, con conseguente miglioramento delle attività di monitoraggio e di ottimizzazione degli stessi.

Estensione alle Banche commerciali del Nord Est del sistema integrato per la gestione dei rifiuti di Sanpaolo IMI e Sanpaolo Banco di Napoli.

Incremento delle attività di Banca OPI nei settori a forte valenza ambientale, con particolare riferimento a:

- attività di consulenza per la realizzazione di sistemi integrati di gestione del ciclo dei rifiuti solidi urbani e della depurazione delle acque in alcune regioni del Mezzogiorno caratterizzate da situazioni di emergenza ambientale;
- studio per la creazione in Italia di un Fondo di sostegno delle energie rinnovabili analogo a quello lanciato congiuntamente a CDC IXIS in Francia.

AZIONI E RISULTATI RAGGIUNTI

✓ Le procedure di energy management sono state estese a tutte le Banche Commerciali. Sono state adottate le soluzioni di maggiore efficienza energetica in occasione di ristrutturazioni e delle nuove realizzazioni. Per le reti bancarie gli interventi hanno interessato una superficie complessiva di circa 50.000 mq.

✓ L'utilizzo di energia idroelettrica è passato da 99,4 milioni di KWh a 149,8 milioni di KWh annui (+51%).
✓ 3.730 monitor tradizionali sono stati sostituiti con monitor a cristalli liquidi (comprese le dotazioni presso nuove filiali).

✓ Il sistema informativo e di gestione delle strutture immobiliari (utilizzato per la rilevazione dei dati energetici) è stato aggiornato. In particolare sono stati inseriti i dati immobiliari delle Banche Commerciali del Nord Est. Inoltre il sistema è stato predisposto per accogliere i dati energetici dei punti operativi delle suddette Banche.

✓ È stato stipulato un unico contratto con le stesse modalità operative per tutte le Banche Commerciali.

✓ Banca OPI ha portato avanti la sua attività di consulenza nelle gare per l'affidamento della gestione integrata del servizio di smaltimento dei rifiuti e in quelle per la selezione delle società di gestione del servizio idrico integrato. Nel 2004 ha effettuato 5 operazioni in tali ambiti.
✓ È stato avviato lo studio per la creazione del Fondo. In particolare sono in corso contatti con il Ministero dell'Ambiente per la creazione di un fondo per il finanziamento delle energie rinnovabili nell'area del Sud del Mediterraneo.

L'impegno di Sanpaolo IMI per l'ambiente

Come per ogni altra impresa, la dimensione ambientale interessa Sanpaolo IMI in relazione agli aspetti diretti e indiretti.

Fra gli aspetti ambientali diretti, cioè quelli su cui il Gruppo esercita influenza e controllo diretto, risultano significativi i consumi di energia e di carta, mentre la produzione di rifiuti conseguenti all'utilizzo dei beni di consumo, le emissioni in atmosfera ed il consumo di acqua producono effetti contenuti.

Gli aspetti ambientali indiretti sono quelli legati ad attività di organizzazioni terze con cui il Gruppo si relaziona (ad esempio, imprese clienti). Sanpaolo IMI

infatti, nello svolgimento delle proprie attività e tramite i servizi e prodotti offerti, può influire sul comportamento dei propri interlocutori nei confronti dell'ambiente.

Nel 2002 Sanpaolo IMI ha aderito alla Dichiarazione UNEP degli istituti finanziari sull'ambiente e sullo sviluppo sostenibile, affermando così il proprio impegno ad adottare pratiche sostenibili e rispettose dell'ambiente a tutti i livelli della propria operatività. Gli impegni presi hanno trovato realizzazione in una serie di progetti ed iniziative portate avanti dal Gruppo.



DICHIARAZIONE UNEP

1. Impegno allo sviluppo sostenibile

“Consideriamo lo sviluppo sostenibile una componente essenziale per condurre le aziende con successo.”

2. Management ambientale e istituti finanziari

“Miriamo ad usare i metodi migliori del management ambientale.”

“Miriamo a tener conto delle esigenze ambientali in tutte le nostre attività, nella gestione patrimoniale e nelle altre decisioni d'affari su tutti i mercati.”

“Incoraggiamo l'industria dei servizi finanziari a sviluppare prodotti e servizi favorevoli alla protezione dell'ambiente.”

3. Opinione pubblica e comunicazione

“Auspichiamo che gli istituti finanziari elaborino e pubblichino una dichiarazione sulla loro politica ambientale e informino regolarmente sulle misure adottate per promuovere l'integrazione delle esigenze ambientali nell'ambito delle loro attività.”

“Nel campo delle questioni ambientali, ci impegneremo per l'apertura e il dialogo.”

L'IMPEGNO DI SANPAOLO IMI

L'impegno allo sviluppo sostenibile è contenuto nella mission ed è parte del sistema valoriale di Sanpaolo IMI.

Aspetti ambientali diretti:

- alla fine del 2004 sono state avviate le attività necessarie all'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale conforme a quanto previsto dalla Norma Internazionale UNI EN ISO 14001:2004;
- la politica del Gruppo è volta alla progressiva riduzione ed al monitoraggio dei consumi energetici e delle emissioni in atmosfera, al graduale incremento dell'approvvigionamento energetico da fonti rinnovabili ed alla corretta gestione dei rifiuti prodotti dalle unità operative diffuse sul territorio nazionale.

Aspetti ambientali indiretti:

- i fondi d'investimento del Sistema Etico prevedono criteri ambientali nella selezione degli investimenti;
- l'attenzione alle problematiche ambientali da parte delle aziende rappresenta uno dei campi di indagine presi in considerazione dall'istruttoria creditizia, soprattutto per i crediti a medio lungo termine e nell'attività di strutturazione delle operazioni di finanza di progetto rivolte ad interventi infrastrutturali;
- finanziamento di interventi di tutela e sviluppo del territorio e consulenza finanziaria nel settore dei servizi ambientali (Banca OPI) e analisi e sviluppo di progetti in campo ambientale (FIN.OPI).

Sanpaolo IMI pubblica regolarmente sul Bilancio Sociale le politiche, le procedure e le misure adottate per promuovere l'integrazione delle esigenze ambientali nell'ambito della propria attività. Sanpaolo IMI rende accessibili le proprie conoscenze sia tramite le relazioni con i propri clienti, sia tramite i canali telematici. Partecipa inoltre a progetti multistakeholder su problematiche ambientali (UNEP e Carbon Disclosure Program).

Aspetti ambientali diretti

Il presidio organizzativo

Gli aspetti ambientali diretti vengono presidiati dalla struttura organizzativa Tecnico e Immobiliare. In particolare per quanto attiene i consumi energetici la gestione della materia è affidata ad un Energy Manager. Le politiche e le procedure del Gruppo in materia di energy management prevedono:

- la progressiva applicazione su tutto il territorio nazionale di soluzioni impiantistiche unificate di elevata efficienza energetica (con particolare attenzione alle macchine da ufficio, alle macchine dei centri di calcolo, agli apparecchi di illuminazione e ai gruppi di refrigerazione);
- l'assenza di prodotti nocivi e, ove possibile, la sostituzione di prodotti lesivi della composizione atmosferica (buco dell'ozono) con altri di minore impatto per l'ambiente;
- la manutenzione regolare di tutti gli impianti, assicurando il mantenimento della massima efficienza energetica;
- il progressivo incremento, ove possibile, dell'approvvigionamento da fonti energetiche rinnovabili (Sanpaolo IMI fa parte dal 2002 di un primario consorzio di co-produzione di energia generata da impianti idroelettrici);
- il monitoraggio dei consumi energetici.

La certificazione ambientale

Alla fine del 2004 sono state avviate le attività necessarie all'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale per la quale verrà richiesta la certificazione in accordo alla norma UNI EN ISO 14001:2004 – l'ultima versione della norma internazionale che regola la materia. Lo standard ISO

14001, ad adesione volontaria, specifica i requisiti che un Sistema di Gestione Ambientale deve possedere per consentire ad un'organizzazione di sviluppare una politica ambientale, stabilire obiettivi e processi per conseguire gli impegni espressi nella politica adottata, intraprendere le azioni necessarie a migliorare la propria prestazione. La realizzazione è inizialmente prevista per la gestione degli aspetti ambientali relativi alle prime 80 unità operative prescelte. Il programma di interventi si svolgerà nell'arco di un anno circa, con la consulenza di un operatore specializzato e prevede principalmente un'analisi ambientale sui siti individuati, una verifica di conformità legislativa, la redazione della documentazione che descriverà il Sistema, la formazione del personale coinvolto, l'applicazione del Sistema di Gestione Ambientale medesimo (in particolare delle procedure) e la verifica interna della correttezza di tale attuazione. A seguito di tali interventi, verrà richiesta la certificazione entro la fine del 2005.

Perimetro di rendicontazione

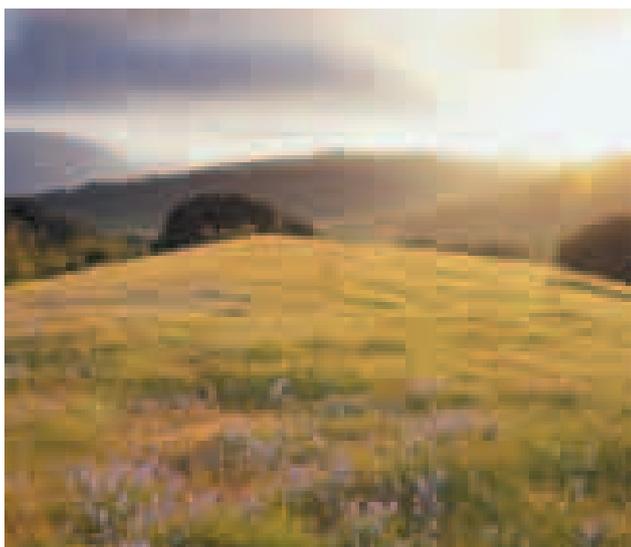
I dati di seguito rappresentati si riferiscono al Gruppo relativamente alle strutture presenti in Italia, con l'esclusione di Banca Fideuram. Per il calcolo degli indicatori di performance ambientale unitari si fa riferimento, per l'anno 2004, ad una superficie netta calpestabile di 1.870.000 m² (+2% rispetto al 2003) ed a un organico effettivo (numero dipendenti, al netto del personale assente con continuità, addetti distaccati di altre società e interinali) di 38.002 persone (-3% rispetto al 2003). I posti di lavoro complessivamente serviti risultano 39.645, considerando la presenza di altri operatori/società esterne operanti nel perimetro in esame.

Consumi energetici

I consumi di energia si possono ricondurre principalmente a:

- combustibili utilizzati per riscaldare gli ambienti e l'aria di rinnovo nel periodo invernale;
- energia elettrica, utilizzata per alimentare le macchine da ufficio e gli elaboratori centrali, i sistemi di climatizzazione e di refrigerazione, e, ove il clima esterno invernale è più mite, i sistemi di riscaldamento a pompa di calore, alternativi ai sistemi tradizionali a combustibile.

Per alcune Società del Gruppo il valore è stimato sulla base della spesa sostenuta.



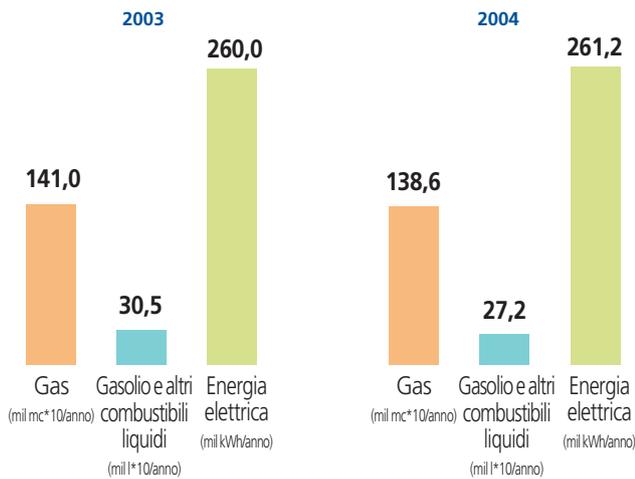
Contrasto

CONSUMI ENERGETICI

Tep*10⁻³/anno

	2003	2004	Variazione
Energia termica	14.362	13.865	-3,5%
- gas	11.564	11.364	-1,7%
- gasolio e altri combustibili liquidi	2.798	2.501	-10,6%
Energia elettrica	64.995	65.309	+0,5%

CONSUMI ANNUI PER TIPO DI FONTE ENERGETICA



Il consumo di energia elettrica per posto di lavoro è stato pari a 6.589 kWh/posto di lavoro, lo 0,7% in meno rispetto al 2003. Da un recente studio di ABIENERGIA, per i grandi Gruppi Bancari nazionali il parametro medio risulta pari a 6.650 kWh/addetto.

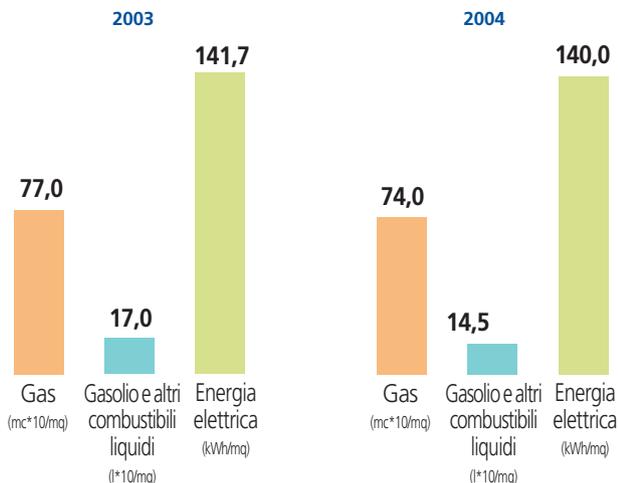
Rispetto al 2003 l'utilizzo di energia idroelettrica è aumentato del 51%, per cui l'incidenza sul totale dell'energia consumata è passata dal 38% al 57%.

INDICATORI DI PERFORMANCE ENERGETICA

Tep*10⁻³/mq

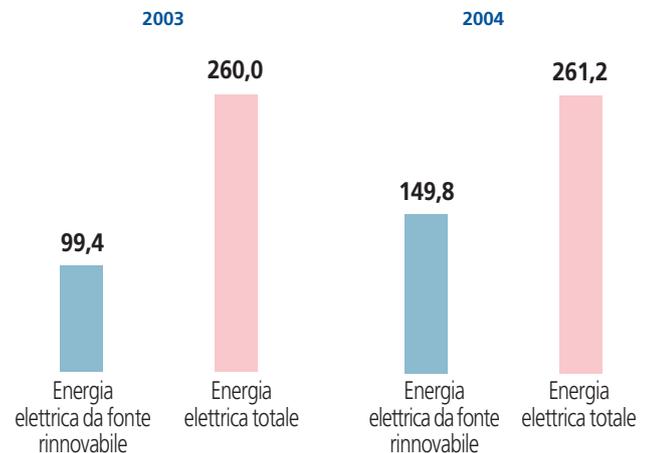
	2003	2004	Variazione
Energia termica	7,8	7,4	-5,1%
- gas	6,3	6,1	-3,2%
- gasolio e altri combustibili liquidi	1,5	1,3	-13,3%
Energia elettrica	35,4	35	-1,1%

CONSUMI UNITARI ANNUI PER TIPO DI FONTE ENERGETICA



APPROVIGIONAMENTO DA FONTI RINNOVABILI

(milioni di kWh/anno)



I monitor a cristalli liquidi

È stato ultimato il programma sperimentale di sostituzione dei monitor tradizionali a tubo catodico con altri a cristalli liquidi, che nel 2004 ha riguardato 3.730 monitor. A fronte della significativa spesa sostenuta, l'intervento ha consentito una riduzione dei relativi consumi energetici elettrici del 45% circa. Tale intervento produce inoltre effetti di contenimento dei consumi energetici per il condizionamento dell'aria e consentirà, in futuro, una riduzione dei rifiuti pericolosi (fra cui rientrano i monitor tradizionali) smaltiti dal Gruppo.

Consumi di carta

CONSUMI DI CARTA PER TIPOLOGIA*

	2003		2004		Variazione
Bobine per grandi stampanti (t/anno)	893	22%	1.207	24%	+ 35%
Carta per fotocopie, lettere (t/anno)	2.791	68%	3.400	67%	+ 22%
Altro (t/anno)	441	10%	481	9%	+ 9%
Totale	4.124		5.088		+ 23%

* Esclusa la modulistica

INDICATORI DI PERFORMANCE*

	2003	2004	Variazione
Consumo di carta per dipendente (kg/anno)	108	127	+18%
Consumo fogli A3 e A4 per dipendente			
- kg/anno	85	113	+ 33%
- n°/giorno**	68	79	+ 16%

* Esclusa la modulistica

** Dati riferiti a 250 giorni lavorativi/anno

ABIENERGIA

Sanpaolo IMI ha sostenuto e collaborato alla costituzione del consorzio ABIENERGIA, nato nel dicembre 2003 su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana e 20 banche, il quale, tra l'altro, si pone gli obiettivi di:

- individuare soluzioni energetico-impianistiche caratterizzate da una migliore efficienza energetica e da un minore impatto ambientale applicabili al settore bancario;
- ideare prodotti gestionali informatici che consentano alle aziende bancarie un migliore monitoraggio energetico.

Miglioramento nella raccolta e analisi dei dati ambientali

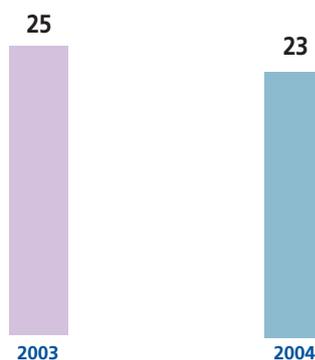
Al fine di agevolare la gestione ed il monitoraggio dei consumi energetici, nel 2004 le relative procedure informatiche sono state aggiornate ed integrate. In particolare, è stata estesa la metodologia di raccolta e analisi dei dati ambientali a tutte le Banche Commerciali unificando conseguentemente la gestione e la contabilità energetico-ambientale relativa. Inoltre, è stata resa disponibile una nuova procedura informatica che ha automatizzato gran parte della contabilità energetica e ambientale.

Consumi di acqua

I consumi idrici si riferiscono quasi per intero ad usi igienico-sanitari e registrano una diminuzione del 7,6% rispetto al 2003.

CONSUMI MEDI UNITARI*

(mc/anno per addetto)



* dedotti da quelli di un campione significativo.

Rifiuti

L'intero processo di raccolta dei rifiuti prodotti viene gestito tramite un sistema integrato a livello nazionale per tutte le Banche Commerciali. I rifiuti pericolosi sono di

incidenza trascurabile e relativi principalmente a monitor a tubo catodico (l'aumento nel 2004 è dovuto al progetto di sostituzione con video a cristalli liquidi) ed a piccole quantità di batterie esaurite.

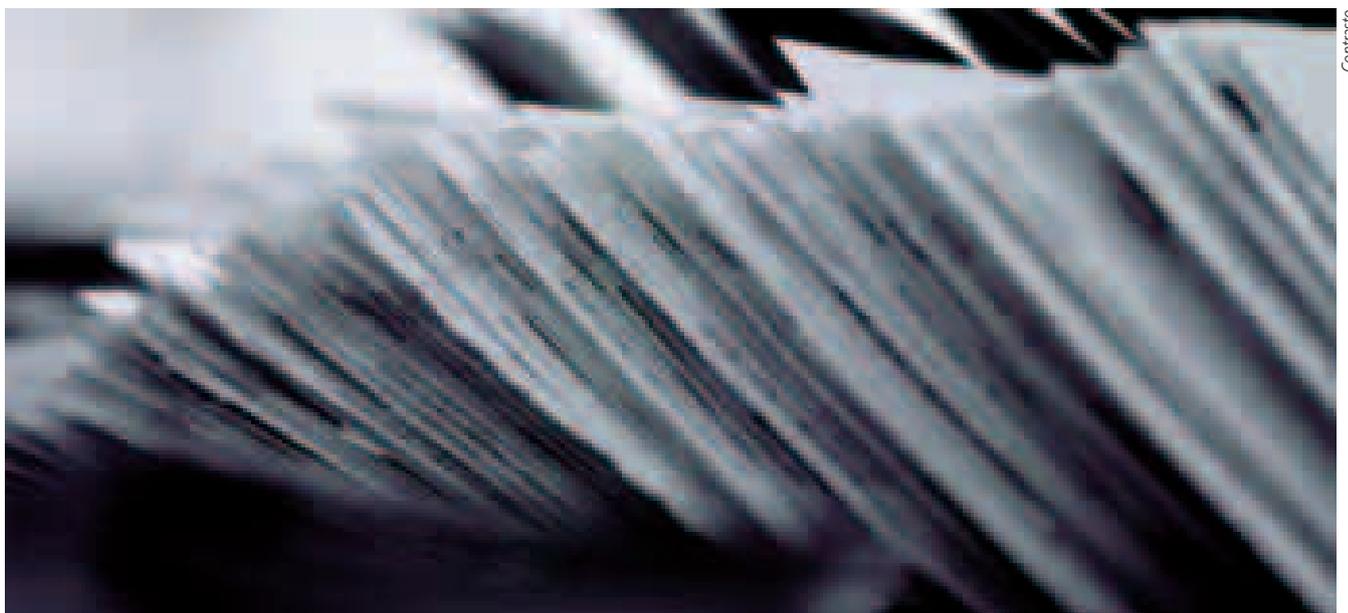
RIFIUTI PRODOTTI

	t/anno		Variazione	% recupero	
	2003	2004		2003	2004
Rifiuti totali	5.382	5.139	- 5%	-	-
- carta destinata al recupero	3.425	2.727	- 20%	99%	99%
- carta e cartoni	761	785	+ 3%	0%	0%
- imballaggi	757	874	+15%	60%	60%
- cartucce, nastri e pellicole	67	104	+ 56%	Toner 50% Pellicole 20%	40%*
- rifiuti pericolosi	43	104	+ 143%	0%	0%
- macchine da ufficio	211	246	+ 16%	30%	15%
- vari	118	299	+ 153%	0%	0%

* Toner e pellicole

INDICATORI DI PERFORMANCE

	2003	2004	Variazione
Rifiuti per dipendente (Kg/anno)	145	139	-4,1%



Contrasto

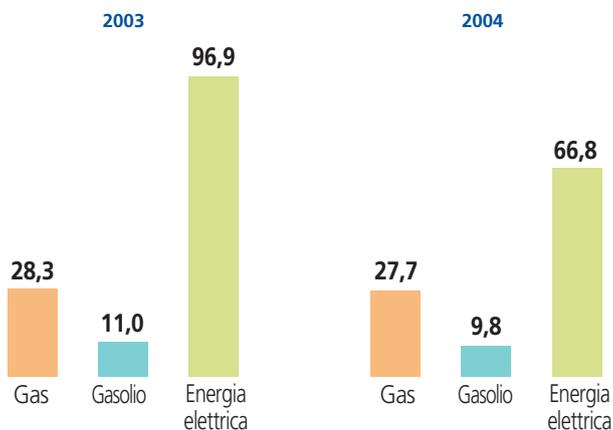
Emissioni atmosferiche

Le emissioni in atmosfera sono minimizzate grazie alle seguenti azioni:

- utilizzo di energia idroelettrica, che non genera emissioni gas serra;

EMISSIONI ATMOSFERICHE

(milioni kg di CO₂/anno)



- utilizzo prevalente di gas naturale, che genera minori emissioni in atmosfera rispetto ad altri combustibili;
- impiego, presso i centri di calcolo, di impianti di recupero del calore prodotto dagli elaboratori elettronici;
- utilizzo nei punti operativi, ove possibile per le condizioni climatiche, di pompe di calore.

Vengono quantificate le emissioni generate dagli impianti degli immobili del Gruppo (combustione per il funzionamento di impianti di riscaldamento) e le emissioni derivanti dall'utilizzo di energia elettrica prodotta da centrali termoelettriche. Si fa riferimento alla CO₂ in quanto si tratta del gas ad effetto serra prevalentemente emesso dalle tipologie di impianti utilizzati.

A fronte di una sostanziale stabilità dell'energia complessivamente consumata rispetto al 2003, si evidenzia una notevole riduzione delle emissioni relative all'energia elettrica (in linea con gli obiettivi del Protocollo di Kyoto) grazie al sopraindicato approvvigionamento di energia idroelettrica. Nel Gruppo non sono presenti impianti di spegnimento incendi che utilizzano gas lesivi dell'ambiente.

INDICATORI DI PERFORMANCE

	2003	2004	Variazione
Energia termica per superficie (kg/anno di CO ₂ per mq)	21	20	-5%
Energia elettrica per superficie (kg/anno di CO ₂ per mq)	53	36	-32%



PROGRAMMA GREEN LIGHT

Anche il miglioramento dei sistemi di illuminazione può contribuire significativamente al risparmio di energia ed alla conseguente riduzione delle

emissioni di gas con effetto serra, oltre che all'ottimizzazione della qualità della luce a beneficio del personale.

Nel 2003 Sanpaolo IMI ha aderito al Programma Green Light, che si basa su accordi volontari che i grandi utenti di illuminazione del terziario, della pubblica amministrazione e industriali stipulano con

la Commissione Europea, impegnandosi a realizzare interventi di miglioramento delle tecnologie e delle modalità di gestione dell'illuminazione dei propri edifici. Nel 2004 il programma è stato esteso a 115 punti operativi, distribuiti su tutto il territorio nazionale. Per i miglioramenti conseguiti nel 2004 Sanpaolo IMI ha ricevuto dalla Commissione Europea il riconoscimento come vincitore del GreenLight Award for Partners.

Si intende proseguire l'impegno nell'ambito di tale progetto con un'ulteriore estensione degli impianti da inserire nel Programma.

Aspetti ambientali indiretti

Il sostegno alle energie rinnovabili

Nel 2004 ha avviato i primi significativi investimenti il fondo pubblico/privato di 45 milioni di euro denominato "FIDEME", ideato e promosso da IXIS CIB, Banca OPI e ADEME a sostegno delle energie rinnovabili. Sfruttando l'esperienza acquisita con FIDEME, Banca OPI intende replicare, adattandola ai differenti contesti economici e legislativi, la struttura di partenariato pubblico privato. In particolare, sono in corso contatti con il Ministero dell'Ambiente per la creazione di un fondo per il finanziamento delle energie rinnovabili nell'area del Sud del Mediterraneo.

I finanziamenti della Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo per l'ambiente e le energie rinnovabili

La Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo e l'Unione Provinciale Artigiani (U.P.A.) di Padova hanno avviato un accordo a favore dell'ambiente e del risparmio energetico sostenendo i privati e le imprese artigiane associate all'Unione Provinciale Artigiani di Padova che investono in tecnologie a basso impatto ambientale e/o ad alto risparmio energetico.

Sono due i progetti pilota previsti dall'accordo:

- il progetto "Utilizzo dell'energia rinnovabile" prevede finanziamenti a privati che si avvalgono dell'intervento di aziende artigiane associate all'U.P.A. di Padova per la realizzazione di impianti che contemplino l'utilizzo di energia rinnovabile (pannelli solari, impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica). L'importo dei finanziamenti può variare da un minimo di 2.500 euro ad un massimo di 25.000 euro per unità abitativa;
- il progetto "Ambiente e sicurezza" offre finanziamenti speciali a favore di aziende artigiane iscritte all'U.P.A. di Padova a sostegno degli investimenti volti al miglioramento delle proprie strutture al fine della tutela ambientale e della sicurezza sul lavoro. I finanziamenti coprono fino al 100% degli investimenti documentati per un importo massimo di 250.000 euro.

Il Progetto "Prevenzione e gestione delle emergenze prodotte dall'inquinamento ambientale"

L'Assessorato alla Mobilità del Comune di Padova ha avviato nel dicembre 2004 un progetto con la Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo, le principali Associazioni di categoria ed il Consorzio Concessionari Auto della Provincia di Padova per sostituire nel corso del 2005 i veicoli commerciali non rispondenti alla normativa europea in materia ambientale. Nell'ambito di tale progetto, che comprende iniziative sia creditizie sia commerciali con il coinvolgimento dei diversi attori, la Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo concederà ad imprese e altri operatori economici del Veneto finanziamenti a condizioni particolarmente vantaggiose per la sostituzione di veicoli commerciali non eco-compatibili. L'importo finanziabile sarà pari al 90% della spesa con un massimo di 250.000 euro.

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO AMBIENTALE NELLA CONCESSIONE DEL CREDITO

Il rischio ambientale può influire sull'attività bancaria attraverso due canali principali. Da un lato, può agire in modo diretto sulla capacità di rimborso delle controparti affidate (ad esempio, una scarsa attenzione all'eco-compatibilità dei prodotti e dei processi produttivi da parte dell'impresa può rappresentare una fonte di rischio di inadempienza e di perdita economica che la banca può trovarsi a dover sostenere). Dall'altro lato, una scarsa attenzione ai valori ambientali nei processi di erogazione del credito e nella valutazione delle controparti - anche piccole - da parte delle banche può costituire di per sé un elemento reputazionale negativo capace di ridurre il valore dell'attività bancaria. Una scarsa attenzione alle valutazioni ambientali negli affidamenti può infatti incrinare i rapporti di fiducia con clienti, investitori e con il mercato.

Dal 2003 viene misurata l'entità del rischio ambientale per il portafoglio creditizio di Sanpaolo IMI tramite la rilevazione di un indicatore relativo alla percentuale di impieghi utilizzati da imprese attive in settori produttivi ad alto impatto e pericolosità ambientale (indicatore costruito in base alle indicazioni delle attività produttive fornite dalla Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo nel suo manuale per la gestione del rischio ambientale). A fine 2004 le attività classificabili a potenziale elevata rischiosità di natura ambientale rappresentavano il 6,3% del portafoglio impieghi delle Banche Commerciali del Gruppo, in diminuzione rispetto a fine 2003 (7,7%).

L'attenzione alle problematiche ambientali da parte delle aziende rappresenta uno dei campi di indagine presi in considerazione dall'istruttoria creditizia e nell'attività di strutturazione delle operazioni di finanza di progetto rivolte ad interventi infrastrutturali. Particolarmente attenta ai riflessi di carattere ambientale di qualsiasi intervento infrastrutturale finanziabile è Banca OPI, la società del Gruppo specializzata nel credito alle opere pubbliche e alle infrastrutture. Una positiva valutazione, condotta da consulenti esterni e con il riscontro della valutazione ufficiale degli organi regionali o nazionali preposti, dell'impatto sull'ambiente derivante dalla realizzazione dell'infrastruttura di volta in volta considerata costituisce, infatti, uno dei presupposti fondamentali per il finanziamento della stessa.



La Relazione Economica



SuperStock / Contrasto

La performance finanziaria ed economica nel 2004

Nelle pagine che seguono, sono esposti in forma riclassificata i due principali prospetti che formano il Bilancio Consolidato, lo Stato Patrimoniale ed il Conto

Economico, integrati con l'evidenziazione degli indici più significativi riferiti al Gruppo. I dati utilizzati sono tratti dal bilancio consolidato al 31 dicembre 2004.

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO

	31-12-2004	31-12-2003
ATTIVO	(€/mil)	(€/mil)
Cassa e disponibilità presso banche centrali e uffici postali	1.348	1.474
Crediti	145.684	146.877
- crediti verso banche	23.777	22.278
- crediti verso clientela	121.907	124.599
Titoli non immobilizzati	26.125	22.357
Immobilizzazioni	9.815	9.822
- titoli immobilizzati	3.219	2.935
- partecipazioni	4.503	4.572
- immobilizzazioni immateriali	289	343
- immobilizzazioni materiali	1.804	1.972
Differenze positive di consolidamento e di patrimonio netto	769	959
Altre voci dell'attivo	27.416	21.091
Totale attivo	211.157	202.580
PASSIVO		
Debiti	163.400	160.255
- debiti verso banche	28.198	28.534
- debiti verso clientela e debiti rappresentati da titoli	135.202	131.721
Fondi	4.013	4.019
- fondo imposte e tasse	989	732
- fondo trattamento di fine rapporto	886	946
- fondo rischi e oneri diversi	1.940	2.037
- fondo di quiescenza	198	304
Altre voci del passivo	24.809	20.626
Passività subordinate	6.955	6.414
Patrimonio netto di pertinenza di terzi	176	271
Patrimonio netto	11.804	10.995
Totale passivo	211.157	202.580

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

	Esercizio 2004	Esercizio 2003	Var.
	(€/mil)	(€/mil)	%
MARGINE DI INTERESSE	3.569	3.716	-4,0%
Commissioni nette e altri proventi netti da intermediazione	3.240	3.036	6,7%
Profitti e perdite da operazioni finanziarie e dividendi su azioni	432	447	-3,4%
Utili di società valutate al patrimonio netto e dividendi su partecipazioni*	351	283	24,0%
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	7.592	7.482	1,5%
Spese amministrative	-4.565	-4.610	-1,0%
- spese per il personale	-2.803	-2.841	-1,3%
- altre spese amministrative	-1.510	-1.512	-0,1%
- imposte indirette e tasse	-252	-257	-1,9%
Altri proventi netti	320	329	-2,7%
Rettifiche di valore su immobilizzazioni materiali e immateriali	-457	-484	-5,6%
RISULTATO DI GESTIONE	2.890	2.717	6,4%
Rettifiche di valore su avviamenti e differenze di fusione e di consolidamento	-199	-158	25,9%
Accantonamenti e rettifiche nette su crediti e immobilizzazioni finanziarie	-738	-859	-14,1%
- accantonamenti per rischi e oneri	-231	-195	18,5%
- rettifiche nette di valore su crediti e accantonamenti per garanzie e impieghi	-525	-724	-27,5%
- rettifiche nette di valore su immobilizzazioni finanziarie	18	60	-70,0%
UTILE ORDINARIO	1.953	1.700	14,9%
Proventi/oneri straordinari netti	148	-32	n.s.
UTILE LORDO	2.101	1.668	26,0%
Imposte sul reddito del periodo*	-658	-657	0,2%
Variazione fondo per rischi bancari generali	-2	9	n.s.
Utile di pertinenza terzi	-48	-48	0,0%
UTILE NETTO	1.393	972	43,3%

* Non include la riasposizione nel conto economico 2003 dei crediti d'imposta su dividendi da partecipazioni come riportato nella sezione su "Il calcolo e la ripartizione del Valore Aggiunto".

INDICI SIGNIFICATIVI DEL GRUPPO

Esercizio 2004

Esercizio 2003

INDICI PATRIMONIALI (%)		
Patrimonio netto / Impieghi lordi	9,3	8,4
Patrimonio netto / Raccolta diretta da clientela (esclusi i pronti termine)	9,6	9,0
ATTIVITÀ FINANZIARIE DELLA CLIENTELA (€/mil.)		
Attività finanziarie totali	377.444	368.042
- Raccolta diretta	135.202	131.721
- Raccolta indiretta	242.242	236.321
- Risparmio gestito	144.485	143.711
- Risparmio amministrato	97.757	92.610
INDICI DI REDDITIVITÀ (%)		
ROE (Return on Equity)	12,2	9,0
Cost / Income ratio	63,5	65,3
Commissioni nette / Spese amministrative	71,0	65,9
INDICI DI RISCHIOSITÀ DEL CREDITO (%)		
Credito netti in sofferenza / Credito netti verso clientela	1,0	0,9
Credito netti in incaglio e in ristrutturazione / Credito netti verso clientela	1,1	1,1
COEFFICIENTI DI SOLVIBILITÀ (%)		
Core tier 1 ratio	7,4	6,6
Tier 1 ratio	8,1	7,4
Total ratio	12,0	10,5
TITOLO AZIONARIO		
Numero azioni (milioni)	1,863	1,837
Quotazione per azione (€)		
- media	9,826	8,158
- minima	8,799	5,796
- massima	11,072	11,346
Utile netto / Numero medio di azioni in circolazione (€)	0,76	0,53
Dividendo unitario (€)	0,47	0,39
Dividendo unitario / Prezzo medio annuo %	4,78	4,78
Book value per azione (€)	6,35	6,00
STRUTTURA OPERATIVA		
Dipendenti	42.738	43.465
Filiali bancarie in Italia	3.205	3.168
Filiali bancarie e uffici di rappresentanza all'estero	131	122
Promotori finanziari	4.317	4.675
INDICI DI EFFICIENZA DEL PERSONALE (€/mil.)		
Impieghi lordi a clientela / Numero dei dipendenti	3,0	3,0
Attività finanziarie della clientela / Numero dei dipendenti	8,8	8,5
Spese per il personale / Margine di intermediazione	36,9%	38,0%
Margine di intermediazione / Numero dei dipendenti	0,18	0,17
Utile lordo / Numero dei dipendenti	0,05	0,04
Raccolta diretta da clientela (esclusi pronti termine) / Numero dei dipendenti	2,9	2,8
Risparmio gestito / Numero dei dipendenti e dei promotori	3,1	3,0

I risultati dell'esercizio 2004 del Gruppo Sanpaolo IMI evidenziano rispetto al 2003 un miglioramento di tutti i principali indicatori di redditività, efficienza e qualità degli asset. L'utile netto ha raggiunto i 1.393 milioni di euro, in crescita del 43,3% rispetto al 2003; il ROE si è collocato sul 12,2%, superiore di circa 3 punti percentuali a quello del precedente esercizio. Il Gruppo ha altresì registrato un miglioramento del cost to income ratio, sceso al 63,5% dal 65,3% del 2003. Il rapporto sofferenze nette/impieghi netti è rimasto su valori di assoluta eccellenza (1%).

Tali performance sono state rese possibili dal favorevole sviluppo dei ricavi, sostenuti dalle commissioni e dagli utili delle società valutate al patrimonio netto, dal costante presidio della spesa, che si è tradotto in una riduzione dei costi operativi, nonché dalla realizzazione di proventi straordinari, in contrapposizione agli oneri contabilizzati nel 2003 in relazione alle iniziative di incentivazione all'esodo del personale.

Il risultato netto conseguito nell'esercizio è stato superiore all'obiettivo di budget, proseguendo il percorso di crescita avviato nel 2003.

Il calcolo e la ripartizione del valore aggiunto

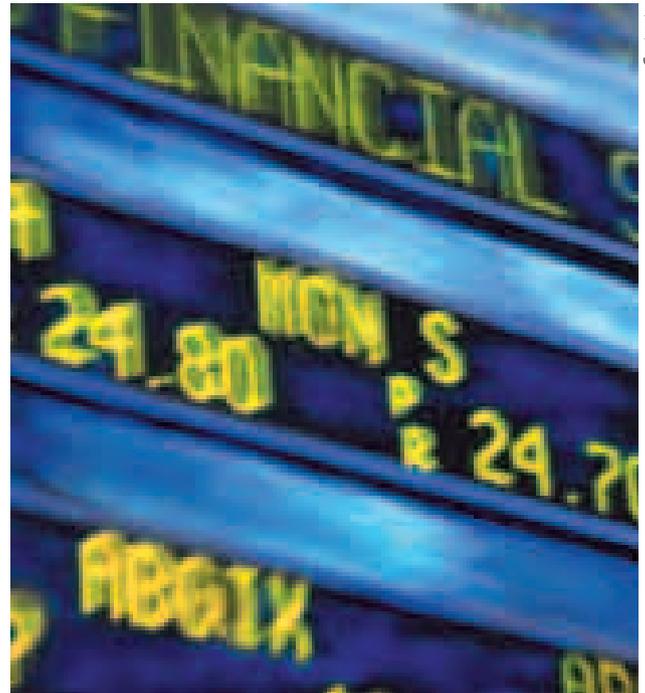
La metodologia

Il Valore Aggiunto di un'impresa rappresenta la ricchezza prodotta dall'azienda nell'esercizio, individuabile come differenza tra produzione e consumo di beni e servizi. La determinazione di tale valore assume particolare significato, in quanto rappresenta il raccordo contabile tra il bilancio d'esercizio ed il bilancio sociale. Il suo calcolo avviene attraverso una diversa classificazione delle voci del conto economico, finalizzata ad evidenziare sia il processo di formazione del valore aggiunto aziendale che la sua distribuzione, esprimendo in quantità monetarie i rapporti tra l'impresa e il sistema socio-economico con cui interagisce, con particolare riferimento ad alcuni dei principali stakeholder:

- Azionisti
- Risorse umane
- Stato, Enti ed Istituzioni e Collettività
- Sistema Impresa

Sotto il profilo metodologico, tra le diverse configurazioni che può assumere il Valore Aggiunto (a seconda del livello di aggregazione dei componenti reddituali) si è adottata come base di riferimento, quella del Valore Aggiunto Globale – V.A.G. – adottata nel modello ABI di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito.

I prospetti riferiti alla determinazione ed al riparto del valore aggiunto globale lordo in base alla sua destinazione, che evidenziano la quota spettante a ciascuno degli stakeholder, sono costruiti rielaborando analiticamente i



Contrasto

dati di conto economico secondo una diversa metodologia.

Per quanto riguarda il contenuto dei singoli prospetti si segnala che i prospetti relativi alla determinazione analitica ed al riparto del valore aggiunto globale riferiti all'esercizio 2003 di confronto, tenuto conto delle diverse finalità di tali prospetti rispetto a quelle relative al confronto degli andamenti economici e patrimoniali del Gruppo, sono stati determinati sulla base dei dati ufficiali di bilancio, senza tenere conto della riesposizione dei crediti d'imposta su dividendi da partecipazioni¹, l'utilizzo di dati diversi da quelli ufficiali avrebbe infatti determinato rappresentazioni non corrette riguardo alla ripartizione del valore aggiunto prodotto tra le diverse categorie di stakeholder.

La determinazione del Valore Aggiunto

Il Valore Aggiunto globale lordo prodotto dal Gruppo si è mantenuto sostanzialmente stabile rispetto al dato dell'esercizio precedente (da 6.215 milioni di euro a 6.188 milioni di euro). Tale stabilità è il risultato della crescita evidenziata dal Valore Aggiunto caratteristico lordo a fronte di un calo dei proventi straordinari netti.

1. Il conto economico riclassificato dell'esercizio 2003 è stato "riesposto" per tener conto del nuovo regime di tassazione che prevede l'esenzione sui dividendi e la scomparsa dei relativi crediti d'imposta; nel conto economico al 31 dicembre 2003 questi ultimi sono stati quindi riclassificati dalla voce "Utili di società valutate al patrimonio netto e dividendi su partecipazioni" alla voce "Imposte sul reddito del periodo" per un ammontare di € 13 milioni.

PROSPETTO ANALITICO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

	Esercizio 2004 (€/mil)	Esercizio 2003 (€/mil)
PRODUZIONE NETTA		
Margine di interesse	3.569	3.716
Commissioni attive nette e altri proventi netti da intermediazione*	3.592	3.350
Profitti e perdite da operazioni finanziarie e dividendi su azioni	432	447
Utili di società valutate al patrimonio netto e dividendi su partecipazioni	351	283
Altri proventi netti	320	329
TOTALE PRODUZIONE NETTA	8.264	8.125
CONSUMI		
Altre spese amministrative*	-1.507	-1.510
Rettifiche nette di valore su crediti e accantonamenti per garanzie e impegni	-525	-724
Accantonamenti per rischi ed oneri	-231	-195
Rettifiche nette di valore su immobilizzazioni finanziarie	18	60
TOTALE CONSUMI	-2.245	-2.369
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	6.019	5.756
Proventi straordinari / Oneri straordinari netti*	169	459
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	6.188	6.215
Rettifiche di valore su immobilizzazioni materiali e immateriali	-457	-484
Rettifiche di valore su avviamenti, differenze di fusione e di consolidamento	-199	-158
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	5.532	5.573
Costo del lavoro	-3.173	-3.630
- spese per il personale	-2.803	-2.841
- spese per la rete dei promotori finanziari**	-352	-314
- incentivazione straordinaria all'esodo**	-18	-475
Elargizioni ad enti ed istituzioni e liberalità**	-3	-2
Imposte indirette e tasse	-252	-257
UTILE LORDO	2.104	1.684
Imposte sul reddito del periodo	-658	-657
Oneri straordinari per condono fiscale**	-3	-16
Variazione fondo per rischi bancari generali	-2	9
Utile di pertinenza di terzi	-48	-48
UTILE NETTO	1.393	972

* Il dato differisce da quello del Conto Economico Riclassificato a seguito della specifica evidenziazione a voce propria degli importi contrassegnati con **.

** Dato esposto a voce propria nello schema di determinazione del valore aggiunto.

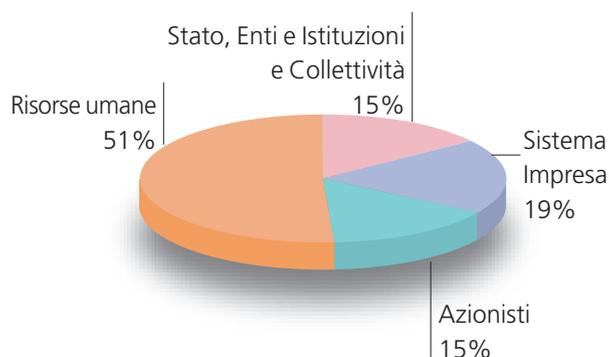
La ripartizione del Valore Aggiunto Globale Lordo

PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO

	Esercizio 2004 (€/mil)	Esercizio 2003 (€/mil)
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	6.019	5.756
Proventi / oneri straordinari netti	169	459
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	6.188	6.215
Ripartito fra:		
AZIONISTI*	919	759
Dividendi ai soci Sanpaolo IMI S.p.A.	876	716
Dividendi ai soci terzi	43	43
RISORSE UMANE	3.173	3.630
Costo del lavoro	3.173	3.630
- spese per il personale	2.803	2.841
- spese per la rete dei promotori finanziari	352	314
- incentivazione straordinaria all'esodo	18	475
STATO, ENTI ED ISTITUZIONI E COLLETTIVITÀ	916	932
Imposte indirette e tasse	252	257
Imposte sul reddito del periodo	658	657
Oneri per condono fiscale	3	16
Elargizioni e liberalità	3	2
SISTEMA IMPRESA	1.180	894
Rettifiche di valore su immobilizzazioni materiali e immateriali	457	484
Rettifiche di valore su avviamenti, differenze di fusione e di consolidamento	199	158
Variazione fondo per i rischi bancari generali	2	-9
Riserve ed utili non distribuiti agli Azionisti	522	261
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	6.188	6.215

* Sulla base delle informazioni sull'azionariato disponibili e della proposta di dividendo di 0,47 Euro per azione a valere sull'utile 2004, il valore aggiunto attribuito agli Azionisti comprende – in deroga ai principi ABI – i dividendi corrisposti da SANPAOLO IMI (per Euro 291 milioni a valere sull'utile 2003 e per Euro 354 milioni a valere sull'utile 2004) a Compagnia di San Paolo, Fondazione CR Padova e Rovigo, Fondazione CR in Bologna, Fondazione Cariplo, Ente CR Firenze, Fondazione di Venezia, Fondazione CR Udine e Pordenone, Fondazione Monte dei Paschi di Siena, Fondazione CR Gorizia e Fondazione CR Carpi, la cui missione è individuabile nell'attuazione di interventi in campo sociale, artistico e scientifico a favore della collettività.

Il grafico sottostante evidenzia, in dettaglio, la ripartizione del Valore Aggiunto tra i diversi stakeholder:



- 51% (pari a 3.173 milioni di euro) alle Risorse Umane sotto forma di stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto, di quiescenza e simili, remunerazione della rete dei promotori finanziari, nonché oneri straordinari per esodi. Il confronto con il 2003 vede un calo della quota attribuita a tale categoria di stakeholder essenzialmente per il quasi azzeramento delle iniziative di esodi per il personale, in gran parte riconducibili nel passato esercizio all'attivazione del "Fondo di solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale del personale del Credito". La distribuzione "ordinaria" alle risorse umane, tramite i salari e la remunerazione della rete dei promotori, vede invece una sostanziale stabilità, pur in presenza di un numero di risorse inferiore rispetto a fine 2003.
- 19% al Sistema Impresa, la cui quota di utili passa da 894 a 1.180 milioni di euro (+286 milioni di euro). Tale importo rappresenta sostanzialmente l'investimento che le altre categorie di stakeholder effettuano ogni esercizio al fine mantenere in efficienza e permettere lo sviluppo del complesso aziendale. In particolare, per le banche si deve considerare anche l'obbligo (fissato dagli specifici requisiti patrimoniali minimi imposti dagli organi di Vigilanza) di mantenere adeguati presidi patrimoniali a tutela dei depositanti.
- 15% allo Stato, agli Enti Locali, alle Istituzioni ed alla Collettività sotto forma di imposte (dirette ed indirette) e beneficenza. Tale aggregato si mantiene su valori leggermente inferiori al 2003 (-16 milioni di euro): il calo riflette essenzialmente il quasi totale venir meno dell'onere straordinario per il condono fiscale.
- 15% agli Azionisti sotto forma di dividendi. L'incremento della remunerazione degli Azionisti (+160 milioni di euro) riflette l'aumento del dividendo Sanpaolo IMI S.p.A. che, sulla base della proposta del Consiglio d'Amministrazione, passerà da 0,39 a 0,47 euro per azione (+21%).



Contrasto



Prospetto degli indicatori e dei contenuti



Tips / Contrasto

Il prospetto che segue evidenzia le informazioni e gli indicatori contenuti nel Bilancio Sociale, selezionati fra quelli richiesti dalle linee guida GRI,

ABI e GBS¹, al fine di individuare in modo facile e veloce la collocazione di tali contenuti all'interno del documento.

GRI	ABI	GBS	Indicatore	pagina
IDENTITÀ E GOVERNANCE				
Profilo dell'organizzazione				
	●		Storia	16
●	●	●	Strutture operative	18-19; 36
●	●	●	Descrizione delle divisioni principali, aziende operative, sussidiarie	20
	●		Paesi in cui sono localizzate le attività	19
●	●	●	Natura della proprietà, forma legale	Frontespizio; 75
	●		Dimensione dell'organizzazione	12
	●		Lista degli stakeholder, attributi principali di ognuno e relazione con l'organizzazione	31
	●		Struttura organizzativa relativa alla CSR	27
Visione e strategia				
	●	●	Disegno strategico	17
●			Visione e strategia dell'organizzazione relativamente al proprio contributo per uno sviluppo sostenibile	14; 27
●	●	●	Missione e Valori, codici di condotta e/o principi internamente sviluppati	14-15; 28
●			Codici di condotta volontari sviluppati esternamente e set di principi che l'organizzazione appoggia	30
Struttura di governo				
●	●	●	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati al di sotto del Consiglio di Amministrazione	21-26
	●		Percentuale dei componenti il Consiglio di Amministrazione che sono indipendenti e non esecutivi	22
●			Processi a livello del CdA per controllare l'identificazione e la gestione di rischi ed opportunità economici, ambientali e sociali	23
	●		Legame tra compensi dei dirigenti e raggiungimento degli obiettivi finanziari e non dell'organizzazione	25
	●		Meccanismi a disposizione degli azionisti per fornire raccomandazioni o direttive al Consiglio di Amministrazione	76
DIMENSIONE SOCIALE				
Clienti				
	●	●	Caratteristiche ed analisi della clientela	35
	●	●	Sistema di qualità	42
	●	●	Customer satisfaction	39;53
●	●		Presenza di strumenti di finanza etica e ambientale	44-47
	●		Virtual banking: caratteristiche ed analisi dei "contatti"	43; 57
	●		Tutela della sicurezza per le operazioni di Virtual banking	43
	●		Azioni di sensibilizzazione alla cultura dell'IT	43; 57
	●	●	Contenzioso	49; 57
Risorse umane				
	●	●	Politica delle assunzioni	59; 64
●	●	●	Personale per età, sesso, istruzione, qualifica, funzione, anzianità, provenienza territoriale, nazionalità e tipologia contrattuale	59-60
●	●	●	Turnover del personale e creazione di posti di lavoro	64
	●		Dati sulle cessazioni del rapporto (causali, analisi per categoria contrattuale)	64
	●	●	Sistemi di remunerazione	65
	●		Confronto con la retribuzione media di categoria	65
	●	●	Sistemi di incentivazione	65
	●	●	Politiche delle pari opportunità	66
●			Rapporto stipendi donne-uomini	65
●			Benefit erogati ai dipendenti oltre a quelli stabiliti per legge	70
●	●	●	Relazioni industriali	69
●			Percentuale dei dipendenti iscritti ad organizzazioni sindacali confederali ed a organizzazioni autonome	69
●	●	●	Formazione e valorizzazione	67
	●		Ore medie di formazione annue per categoria di lavoratori	67

GRI	ABI	GBS	Indicatore	pagina
	●	●	Comunicazione interna	71
●	●	●	Sicurezza e salute sul luogo di lavoro	72-73
●			Indici standard relativi a infortuni, giornate di lavoro perse, numero di incidenti sul lavoro	72-73
	●	●	Contenzioso	69
Azionisti				
	●	●	Composizione percentuale del capitale sociale, per natura giuridica e nazionalità	75
	●		Segmentazione dei soci per categorie (sociali , territoriali, anagrafiche...)	76
	●	●	Remunerazione del capitale investito	79
	●	●	Partecipazione dei soci al governo dell'impresa e tutela delle minoranze	76
	●	●	Investor Relations	79
Collettività				
●	●		Erogazioni liberali (donazioni)	83
●	●	●	Valore aggiunto alla collettività	82
	●	●	Rapporto con associazioni e fondazioni non bancarie	84; 90
	●	●	Descrizione degli apporti diretti al sociale nei diversi ambiti di intervento (istruzione , sport, cultura, ricerca, solidarietà sociale)	83
	●		Qualificazione dei media utilizzati	94
	●		Trasparenza, chiarezza e fruibilità della comunicazione con i media	94
Fornitori				
	●	●	Qualificazione ed analisi dei fornitori	97
	●	●	Contenzioso	98
DIMENSIONE AMBIENTALE				
	●	●	Sistemi di gestione ambientale e gestione del rischio	106; 111
	●	●	Interventi qualificanti	108; 110-111
	●		Eventuali certificazioni ambientali	106
●			Utilizzo di energia	107
●			Iniziative per l'utilizzo di fonti di energia rinnovabile e per aumentare l'efficienza energetica	107
●			Utilizzo totale di acqua	108
●			Emissioni di gas serra	110
●			Ammontare totale dei rifiuti per tipo e destinazione	109
●			Produzione di ogni rifiuto identificato come "pericoloso" dalla Convenzione di Basilea	109
	●		Indicatori di performance ambientali	107-110
DIMENSIONE ECONOMICA				
	●	●	Rendiconto (produzione e distribuzione del valore aggiunto)	118-120
DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER				
●	●	●	Consultazione degli stakeholder/sistema di rilevazione delle aspettative	39; 53; 79; 93
●	●	●	Proposta di miglioramento	160-161
INFORMAZIONI SUL REPORT				
●			Contatti per il report, incluso indirizzo e-mail e indirizzo web	Seconda di copertina
●			Periodo di reporting (es.: anno fiscale/solare) delle informazioni fornite	8
●			Perimetro del report ed ogni specifica limitazione dell'ampiezza	8
	●	●	Attestazione di conformità procedurale (relazione della società di revisione sul bilancio sociale)	164-165
●			Mezzi con i quali i fruitori esterni del report possono ottenere informazioni aggiuntive	Terza di copertina



Banca Fideuram



SuperStock / Contrasto

1. Il profilo del Gruppo

- La mission ed i valori
- L'evoluzione storica
- L'approccio strategico al business
- Dati di sintesi
- La struttura operativa ed organizzativa
- La corporate governance

2. La Relazione Sociale

- I clienti
- I private banker
- Il personale dipendente
- Gli azionisti
- La collettività
- L'ambiente
- I fornitori

3. Gli obiettivi di miglioramento

1. Il profilo di Banca Fideuram

La Mission

Investire in modo consapevole, partendo da un'attenta analisi delle esigenze del cliente. Tradurre queste esigenze in soluzioni coerenti e individuare tra queste le scelte d'investimento più efficaci nella piena trasparenza e nel rispetto delle regole è da sempre la missione di Banca Fideuram.

I Valori

Noi di Banca Fideuram siamo così:

- Professionisti che sanno gestire il complesso delle attività finanziarie, bancarie, assicurative e previdenziali della clientela privata. Producendo giorno dopo giorno valore e sicurezza per il cliente.
- Privilegiamo sempre l'interesse del cliente, sulla cui fiducia si basa il nostro successo.
- Crediamo nei valori dell'integrità e della riservatezza professionale. E li mettiamo in pratica. Sempre.
- Vogliamo andare oltre le aspettative del cliente. Con la nostra competenza, disponibilità, precisione e cura nel lavoro.
- Integriamo le nostre capacità e competenze individuali mettendole al servizio delle realizzazioni comuni.
- Il nostro successo si basa sullo spirito di iniziativa e di emulazione di tutti noi.
- Ricerchiamo sempre soluzioni nuove ed efficaci. La nostra tradizione è il cambiamento.

Breve storia

1968

Fideuram viene costituita dall'Istituto Mobiliare Italiano (IMI) con lo scopo di operare nel settore dei fondi comuni d'investimento rilevando l'attività dell'International Overseas Services (IOS). Fideuram offre agli investitori italiani i fondi comuni di diritto lussemburghese "storici" Fonditalia e Interfund utilizzando una rete composta da circa 300 promotori finanziari.

1984

Fideuram inizia il collocamento dei suoi primi fondi comuni italiani: Imirend e Imicapital.

1992

Banca Fideuram nasce dalla fusione di due Società del gruppo IMI: Banca Manusardi e Fideuram. Il titolo viene quotato alla Borsa valori di Milano.

1996

Il titolo Banca Fideuram viene incluso nell'indice delle Blue chips italiane, il Mib 30.

1997

Banca Fideuram introduce, a beneficio della clientela, un servizio personalizzato di pianificazione finanziaria ad elevatissimo contenuto tecnologico: il "personal financial planning".

1998

Viene costituita la controllata Fideuram Bank Luxembourg.

2000

Banca Fideuram estende la sua attività in Francia con l'acquisizione del Gruppo Wargny.

2002

Banca Fideuram acquisisce Sanpaolo Invest.

2004

La controllata assicurativa Fideuram Vita viene trasferita al neo-costituito polo assicurativo del Gruppo Sanpaolo IMI - AIP con il quale Banca Fideuram stipula, a condizioni di mercato, un accordo di distribuzione che consente un ampliamento della gamma di prodotti assicurativi offerti alla clientela a complemento del core business di consulenza finanziaria e private banking.



Banca
FIDEURAM

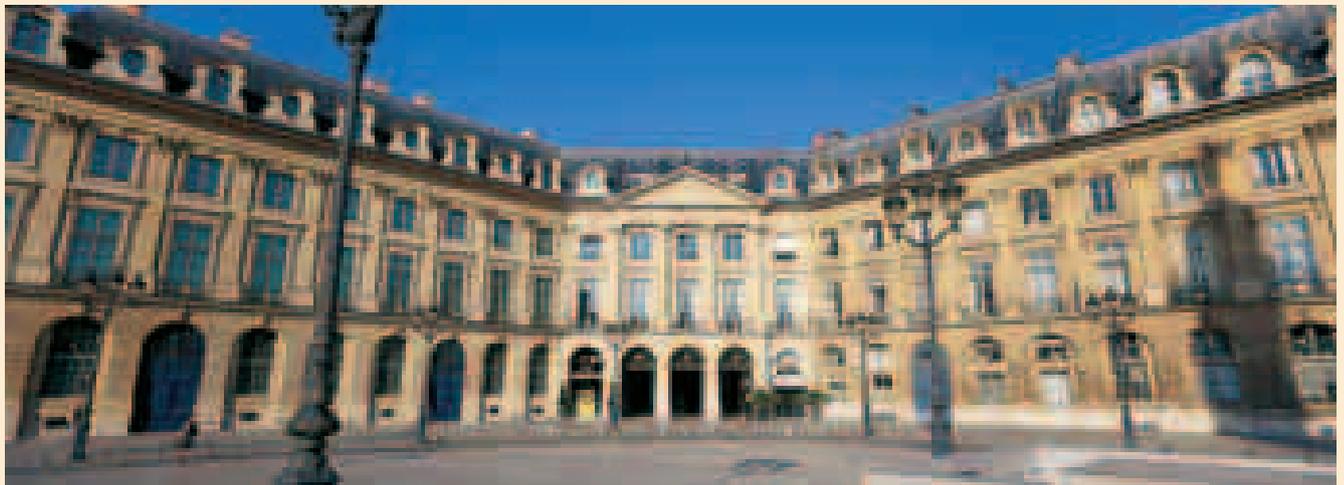
L'approccio strategico al business

Il 2004 segna la fine di un biennio durante il quale la strategia di Banca Fideuram si è concentrata sulla generazione di valore dalle masse esistenti. In particolare, tale strategia è stata implementata attraverso un importante processo di razionalizzazione delle masse amministrate (miglioramento del product mix) che ha comportato significative migrazioni da risparmio non gestito a prodotti di risparmio gestito e, all'interno di quest'ultimo, da fondi comuni a gestioni patrimoniali e polizze unit linked. Tale azione si è tradotta in un concreto miglioramento nel servizio reso al cliente, che ha progressivamente aumentato la quota di prodotti di gestione professionale del risparmio e ad elevato contenuto di consulenza. Il focus strategico sul product mix e sul valore della nuova produzione che ha caratterizzato il biennio 2003-2004, unito ad un'industria italiana dei fondi comuni particolarmente negativa nel 2004 (con un deflusso netto per oltre 10 miliardi di euro – fonte Assogestioni), ha fatto in modo che l'attività dei private banker di Banca Fideuram si concentrasse sul mantenimento dei clienti esistenti.

Se da un lato le azioni volte al miglioramento del mix di prodotto hanno determinato, oltre al già citato miglioramento del servizio reso ai clienti, forti risultati reddituali per la società (l'utile netto 2004 - pari a 243 milioni di euro - è il risultato più alto mai registrato da Banca Fideuram e fa seguito ad un utile netto trimestrale in continua ascesa durante tutto il

biennio, mentre il ROE è passato dal 14% circa del 2002 ad oltre 24% del 2004) dall'altro lato hanno determinato un rallentamento della raccolta netta totale e della crescita dimensionale nel suo insieme (in termini di masse amministrate).

Attraverso il Piano Industriale 2005-2007, brevemente illustrato nella sezione dedicata agli azionisti (pag. 148), Banca Fideuram si propone di tornare a crescere a condizioni di economicità sostenibile e di rafforzare il suo ruolo di banca italiana leader nella gestione del risparmio della clientela di fascia alta.



Parigi, sede di Place Vendôme, Gruppo Fideuram Wargny

Dati di sintesi

	2004	2003
ATTIVI IN GESTIONE (€/mld)		
Fondi comuni	16,8	17,3
Gestioni patrimoniali	16,0	14,9
Assicurazioni / fondi pensione	13,6	12,4
Titoli /conti correnti	13,1	13,5
Totale	59,5	58,1
RETI (numero Private Banker alla fine del periodo)		
Rete Fideuram	3.244	3.413
Rete Sanpaolo Invest	1.069	1.130
Totale	4.313	4.543
PRINCIPALI INDICATORI DI GESTIONE		
Raccolta netta del risparmio gestito (milioni di euro)	434	3.559
Raccolta netta complessiva (milioni di euro)	-798	1.203
Utile netto consolidato per azione (euro)	0,2479	0,1791
Dividendo unitario (euro)	0,16	0,16
Roe (%)*	24,3	17,5
EVA (milioni di euro)	187,6	114,9
Cost/income ratio (%)*	51,1	58,9
Costo del lavoro/margine di intermediazione (%)	21,2	24,9
Utile netto/valore medio attivi gestiti (%)	0,41	0,31
Dipendenti (n.)	1.824	1.995
Uffici dei Private Banker (n.)	263	261
Filiali della Banca (n.)	89	88
TITOLO BANCA FIDEURAM		
Numero azioni in circolazione a fine periodo (migliaia)	980.291	980.291
Corsi del titolo**		
<i>Fine periodo</i>	3,810	4,710
<i>Massimo</i>	4,394	5,765
<i>Minimo</i>	3,029	3,333
Capitalizzazione di borsa (milioni di euro)	3.735	4.617
Prezzo/utile netto per azione	15,4	26,3
Prezzo/patrimonio netto per azione	5,9	4,6
RATING (Standard & Poor's)		
Long term	A+	A+
Short term	A-1	A-1
Outlook	Positive	Stable

* Il dato relativo all'esercizio 2003 è stato rideterminato in seguito all'adozione di diverse modalità di calcolo

** I prezzi da inizio anno al 29.11.2004, giorno antecedente alla data di efficacia della scissione della partecipazione di Fideuram Vita in favore di Sanpaolo IMI, sono stati rettificati con un fattore k=0,822342

La struttura operativa ed organizzativa

Banca Fideuram è uno dei protagonisti del private banking in Italia e in Europa, con circa 59,5 miliardi di euro di attività in gestione (al 31 dicembre 2004). A Banca Fideuram fa capo un complesso integrato di società, italiane ed estere, specializzate nella gestione di prodotti finanziari che vengono distribuiti in esclusiva dai propri private banker. A tali prodotti si affiancano anche i tradizionali servizi bancari di compravendita titoli e fondi del Gruppo, disponibili anche online. Da luglio 2004 Banca Fideuram ha ampliato ulteriormente la gamma dei prodotti offerti ai clienti, mettendo a loro disposizione fondi comuni di investimento di alcune delle più importanti case di investimento internazionali.

Alla distribuzione di prodotti finanziari si affianca quella di prodotti assicurativi e previdenziali, forniti in esclusiva da Assicurazioni Internazionali di Previdenza (A.I.P.), la compagnia assicurativa del Gruppo Sanpaolo IMI, nella quale Fideuram Vita (precedentemente partecipata al 99,8% da Banca Fideuram) è confluita a partire dal 30 novembre 2004.

Il servizio ai circa 717.000 clienti è garantito da un totale di 4.313 private banker, 3.244 dei quali appartenenti alla rete Banca Fideuram e 1.069 alla rete di Sanpaolo Invest.

Banca Fideuram, attraverso la controllata Financière Fideuram, è presente anche sul territorio francese. Il modello di business di Banca Fideuram garantisce flessibilità, rapidità decisionale e grande capacità di adattamento a condizioni di mercato che mutano, anche in maniera radicale, sempre più frequentemente. Tale modello si struttura su una piattaforma integrata e due reti distinte e autonome di private banker con un governo unitario di gruppo che ha il compito di formulare le strategie, di allocare le risorse umane e finanziarie al fine di realizzarle e di esercitare i controlli. Le reti di private banker sono chiamate a massimizzare i rispettivi risultati commerciali ed economici e sono supportate da una infrastruttura condivisa, comprendente le aree della produzione dei servizi e dei processi operativi attraverso procedure altamente automatizzate.



La corporate governance

Normativa e trasparenza

Banca Fideuram ha aderito fin dal 2000 al Codice di Autodisciplina delle Società quotate promosso dalla Borsa Italiana S.p.A..

La Banca fornisce con cadenza annuale puntuale informativa sul modello di corporate governance dalla stessa adottato, con particolare riguardo alla sua

rispondenza alle previsioni del citato Codice di Autodisciplina. Tali informazioni sono contenute nella Relazione sulla Corporate Governance messa a disposizione dei soci unitamente alla documentazione predisposta per l'assemblea di bilancio.

Informazioni più dettagliate sulla trasparenza societaria sono disponibili nel sito internet www.fideuram.it

Struttura del governo aziendale

Consiglio di Amministrazione

Funzioni	Al Consiglio di Amministrazione è attribuita la gestione ordinaria e straordinaria della Banca, fatte salve le competenze riservate dalla legge all'Assemblea.
Composizione	9 amministratori, tutti non esecutivi, tra i quali 5 soddisfano i requisiti di indipendenza fissati dal Codice di Autodisciplina.
Nomina	I membri del consiglio sono nominati dall'assemblea della Società per un periodo di tre esercizi e sono rieleggibili. L'azionista di controllo deposita presso la sede sociale (almeno dieci giorni prima dell'assemblea) le proposte di nomina degli amministratori corredate dai curricula dei candidati.
N° riunioni nel 2004	18
Scadenza	In occasione dell'approvazione del Bilancio riferito all'esercizio 2005.

Comitato Esecutivo

Funzioni	Al Comitato Esecutivo sono conferite deleghe per la determinazione degli indirizzi specifici di gestione, nonché in materia di articolazione e sviluppo della rete di distribuzione, di concessione di credito, di impegni di spesa, di assunzione e promozione del personale dirigente.
Composizione	5 amministratori, tutti non esecutivi, di cui 3 indipendenti
N° riunioni nel 2004	10

Comitato per il controllo interno

Funzioni	Il Comitato per il controllo interno ha funzioni consultive e propositive ed ha il compito precipuo di assistere il Consiglio di Amministrazione nell'espletamento dei compiti di fissazione delle linee di indirizzo e di periodica verifica dell'adeguatezza e dell'effettivo funzionamento del sistema di controllo interno della Banca e delle sue controllate.
Composizione	3 amministratori tutti non esecutivi ed indipendenti. Ai lavori partecipano il Presidente del Collegio Sindacale e il Direttore Generale.
N° riunioni nel 2004	12

Comitato per la remunerazione

Funzioni	Il Comitato formula proposte al Consiglio per la determinazione dei criteri di remunerazione dei componenti la Direzione Generale della Banca e delle massime cariche delle controllate. A tal fine esso può avvalersi di consulenze esterne, a spese della Banca.
Composizione	3 amministratori tutti non esecutivi.
N° riunioni nel 2004	5

Collegio sindacale

Funzioni	Il Collegio vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Banca e sul suo concreto funzionamento.
Nomina	I membri del Collegio sono nominati dall'Assemblea per un periodo di tre esercizi sulla base di liste presentate dai soci depositate presso la sede sociale almeno dieci giorni prima di quello fissato per l'Assemblea. Hanno diritto di presentare liste soltanto i soci che, singolarmente o con altri, rappresentino almeno l'1% delle azioni con diritto di voto. I sindaci sono rieleggibili.
Composizione	3 sindaci effettivi e 2 sindaci supplenti.
N° riunioni nel 2004	11
Scadenza	In occasione dell'approvazione del Bilancio 2004.

Direzione Audit

Funzioni	Ferme restando le funzioni del Collegio Sindacale e del Comitato per il controllo interno, all'attività di audit interno è deputata la Direzione Audit, che riporta funzionalmente al Consiglio di Amministrazione ed ha il compito di soddisfare le esigenze specifiche di controllo dei rischi e dell'efficienza/efficacia dei processi aziendali sia della Banca sia delle società controllate.
-----------------	--

Revisione contabile

Funzioni	Il controllo contabile spetta ad una società di revisione avente i requisiti di compatibilità, professionalità ed indipendenza richiesti dalla normativa vigente. La società di revisione incaricata da Banca Fideuram per la revisione contabile dei bilanci civilistici e consolidati relativi agli esercizi 2004-2005-2006 è la Reconta Ernst & Young S.p.A.
-----------------	---

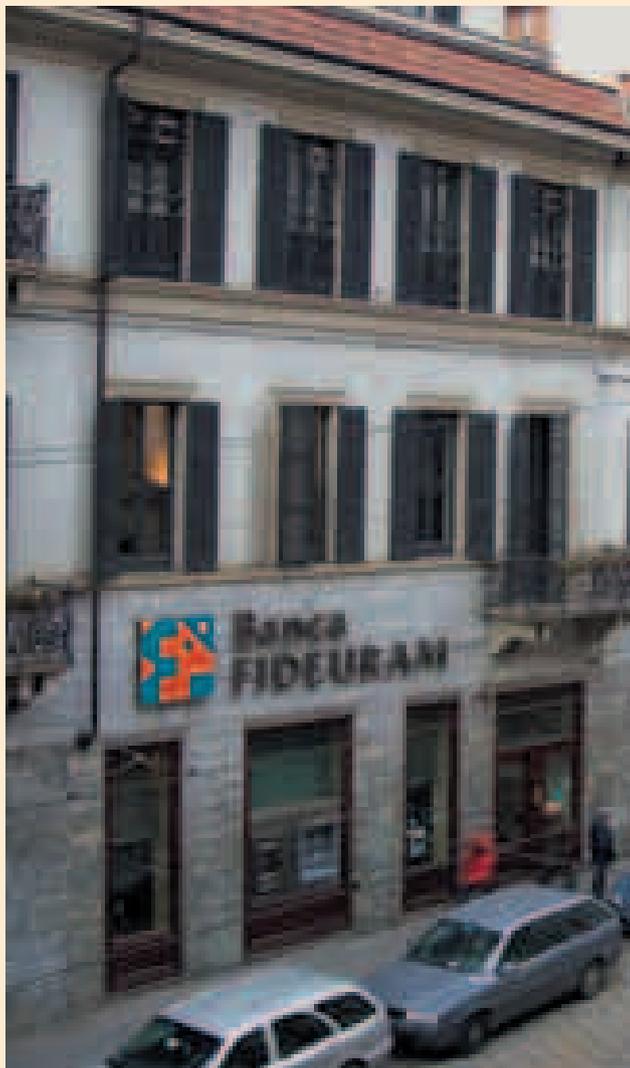
Compensi

Il compenso degli Amministratori è determinato dall'Assemblea degli Azionisti. Si compone di una parte fissa annua e di una somma corrisposta a titolo di gettone di presenza per ogni partecipazione alle riunioni del consiglio e/o dei comitati interni (oltre al rimborso delle spese).

Per gli Amministratori che ricoprono cariche speciali o che siano membri dei comitati interni sono inoltre previsti compensi aggiuntivi nella misura fissa stabilita dal Consiglio di Amministrazione.

Il compenso dei membri effettivi del Collegio Sindacale è determinato dall'Assemblea degli Azionisti. Si compone di una parte fissa annua e di una somma corrisposta a titolo di gettone di presenza per ogni partecipazione alle riunioni degli organi sociali (con rimborso delle spese).

Il compenso della società di revisione è approvato dall'Assemblea degli Azionisti.



Milano, sede di Corso di Porta Romana

Ruolo dell'Amministratore Delegato

La Direzione Generale, al momento costituita dal Direttore Generale e da due Vice Direttori Generali, provvede, secondo le funzioni attribuite dal Consiglio di Amministrazione, a dare esecuzione delle delibere del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo, a gestire tutti gli affari della Banca, organizzare le attività e determinare gli incarichi e la destinazione del personale.

Diritti e doveri degli azionisti

Principio one share, one vote

Lo Statuto di Banca Fideuram non prevede limitazioni alla facoltà di voto degli azionisti. Ogni azione attribuisce il diritto ad un voto da esercitarsi nelle Assemblee della Società.

Convocazione Assemblea e partecipazione dei soci alle votazioni delle Assemblee degli Azionisti

L'Assemblea ordinaria è convocata dal Consiglio di Amministrazione almeno una volta all'anno. Può essere convocata anche da almeno due membri del Collegio Sindacale, previa comunicazione al Presidente del Consiglio di Amministrazione. Hanno diritto ad intervenire all'Assemblea i soci aventi diritto di voto che presentino le apposite certificazioni attestanti la partecipazione al sistema di gestione accentrata delle azioni. Ai fini dell'intervento non è richiesto il preventivo deposito di cui all'art. 2370 codice civile.

Misure anti takeover

Non sono previste misure anti takeover.



2. La Relazione Sociale

I Clienti

Banca Fideuram conta più di 700.000 clienti, ripartiti in tutte le fasce d'età e sull'intera penisola.

La customer satisfaction

Da sempre Banca Fideuram mette al centro della sua strategia la soddisfazione dei clienti. Per questo si impegna costantemente per migliorare la qualità della relazione e dei servizi offerti.

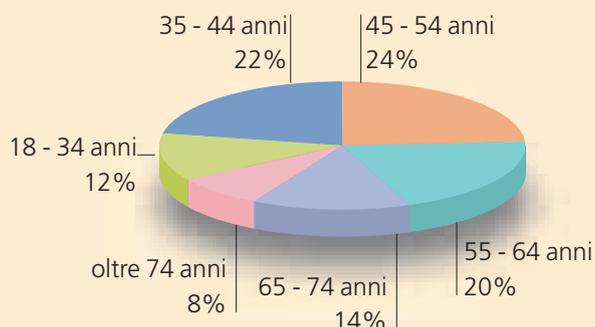
L'indagine di Customer Satisfaction è lo strumento per monitorare la soddisfazione della clientela ed aumentarne la fidelizzazione. Nel corso del 2004 si è conclusa la prima analisi che ha coinvolto oltre 1.600 clienti di Banca Fideuram. Il quadro emerso è positivo: la Banca è considerata una realtà solida, seria ed affidabile di cui essere pienamente soddisfatti (l'indice di soddisfazione dei clienti è prossimo al livello di eccellenza). Questo grazie alla professionalità dei private banker ai quali vengono riconosciute capacità consulenziali, competenza tecnica oltre che efficienza ed affidabilità. Soddisfacente anche la valutazione delle soluzioni d'investimento di Banca Fideuram: è particolarmente apprezzata l'ampiezza della gamma che risponde bene alle esigenze d'investimento dei clienti. Nel corso dell'anno è anche proseguita la partecipazione di Banca Fideuram alle indagini sul mercato del risparmio gestito organizzate dai più riconosciuti istituti di ricerca (Eurisko, Prometeia) ed associazioni di settore (ABI, IRSA). Questa attività rappresenta un irrinunciabile strumento di aggiornamento e confronto: infatti permette di capire le esigenze degli investitori italiani e di individuare, assieme ai maggiori operatori di settore, le soluzioni migliori per soddisfarle.

L'attenzione alla relazione con il cliente

Affiancare i clienti nelle scelte d'investimento, assicurarsi che queste siano ponderate e realmente rispondenti alle esigenze di ognuno sono i valori guida della strategia commerciale di Banca Fideuram. Per questo la gamma prodotti è stata disegnata partendo dalle necessità fondamentali dei clienti e si articola in tre linee: la Linea Cash (studiata per gestire efficacemente la liquidità), la Linea Planning (creata per la pianificazione finanziaria e l'investimento di medio-lungo periodo) e la Linea Value (sviluppata per indirizzare le risorse eccedenti a quelle per la pianificazione finanziaria verso prodotti a più elevato profilo rischio-rendimento). Inoltre, sempre nell'ottica di favorire la consapevolezza dei clienti, Banca Fideuram utilizza degli indicatori di massima perdita probabile di capitale: questi strumenti aiutano i clienti a prendere consapevolezza del proprio profilo rischio-rendimento e consentono loro un'ulteriore verifica dell'adeguatezza delle scelte fatte.

Il lavoro svolto nel corso del 2004 si è sviluppato in coerenza con i principi appena richiamati ed ha riguardato sia l'arricchimento delle soluzioni d'investimento sia il miglioramento dell'informazione alla clientela. Per quanto riguarda l'attività di sviluppo prodotti, la novità più importante ha riguardato la Linea Value attraverso l'introduzione di Fideuram Multibrand. L'intervento ha previsto l'allargamento dell'offerta di fondi della Banca ad oltre 230 comparti delle maggiori case d'investimento internazionali ed è stato studiato per garantire ai clienti le più vaste possibilità di scelta oltre che l'oggettività e l'indipendenza delle proposte. Il ventaglio di fondi selezionati, infatti, è molto ampio ed assicura un'ancor più articolata copertura dei mercati finanziari a livello geografico, valutario, settoriale e per stili di gestione. È stata valorizzata anche la Linea Planning attraverso il lancio delle nuove polizze unit linked Financial Age Portfolio. Si tratta di uno strumento destinato ai clienti che desiderano cogliere le opportunità offerte dai mercati finanziari senza rinunciare ai vantaggi garantiti da un prodotto assicurativo. Per quanto riguarda l'attività di informazione della clientela, Banca Fideuram si impegna a supportare i private banker attraverso la predisposizione di specifici strumenti semplici ed efficaci. Inoltre viene dedicato ampio spazio sul portale aziendale all'analisi dei temi finanziari di maggiore attualità attraverso la pubblicazione settimanale di specifici articoli e studi. A questo proposito sono da segnalare gli approfondimenti apparsi, a partire da luglio, sulla riforma del sistema pensionistico italiano attraverso cui è proseguita la sensibilizzazione della clientela rispetto al problema previdenziale.

DISTRIBUZIONE PER FASCE DI ETÀ DELLA CLIENTELA



PattiChiari

Nel corso del 2004 Banca Fideuram ha proseguito nell'adesione alle iniziative di "PattiChiari", progetto promosso dall'ABI per migliorare i rapporti tra le banche ed i clienti.

In particolare nel mese di ottobre è stata lanciata la "disponibilità assegni", l'iniziativa che si propone di contenere all'interno di 7 giorni lavorativi i tempi di disponibilità degli importi versati con assegno, permettendo ai clienti di conoscere e confrontare con facilità e precisione la disponibilità del denaro sul proprio conto corrente. Inoltre, Banca Fideuram è tra le prime banche ad aver ottenuto la certificazione di qualità da parte della società Det Norske Veritas ed il rilascio del marchio "PattiChiari" in merito all'iniziativa FARO, lanciata nel 2003. Tale certificazione è stata introdotta per garantire l'affidabilità degli strumenti previsti dal progetto e prevede controlli periodici da parte di organismi di certificazione esterni ed indipendenti.

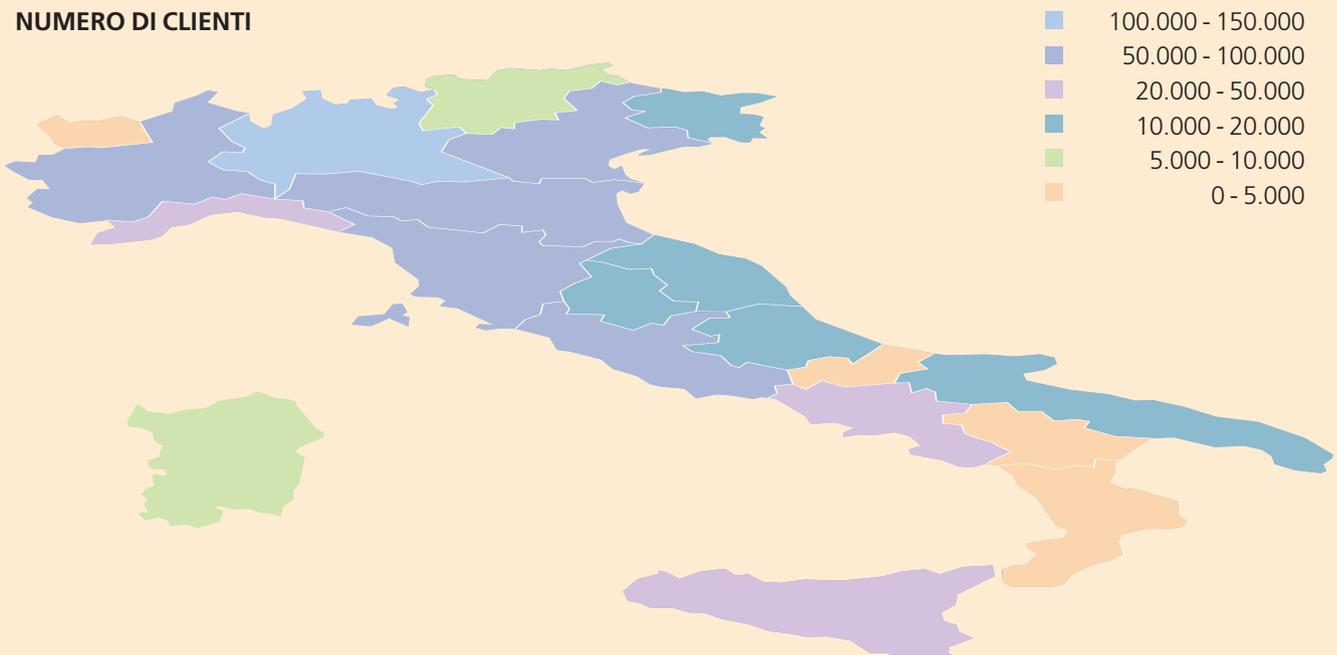
Le segnalazioni della clientela

Banca Fideuram raccoglie le segnalazioni della clientela attraverso l'ufficio Assistenza Clienti. Nel corso del 2004 l'ufficio ha gestito 6.766 reclami (con un'incidenza pari a circa lo 0,94% sul totale dei clienti): circa il 10% delle richieste, però, ha riguardato la semplice rettifica di errori commessi durante la trasmissione degli ordini di compravendita. Le controversie sono state risolte mediamente in 27 giorni, dunque con una tempistica molto inferiore a quella prevista dalla normativa vigente (90 giorni). Il numero dei ricorsi all'Ombudsman pervenuti a Banca Fideuram nel 2004 ammonta a 29.

I servizi online

Banca Fideuram integra l'assistenza fornita dai private banker ai clienti con i servizi di Fideuram Online (www.fideuram.it). Fideuram Online è infatti lo strumento realizzato per permettere al cliente di informarsi e operare in autonomia, comodamente da casa risparmiando tempo e denaro. Per valorizzare sempre di più il ruolo di strumento di informazione e soddisfare le esigenze operative del cliente, nel corso del 2004, i servizi Conti Correnti e Trading di Fideuram Online sono stati rinnovati e ampliati con l'introduzione di numerose nuove funzionalità tra cui la domiciliazione utenze, la richiesta libretti assegni, i bonifici esteri ed i bonifici permanenti, i servizi di invio via SMS e via E-mail del saldo del conto corrente e del controvalore del deposito titoli. Inoltre nel 2004 sono state avviate alcune attività finalizzate ad offrire al cliente un servizio sempre più completo e semplice da utilizzare, che saranno completate nel 2005. In particolare è in corso l'introduzione di una nuova pagina in cui il cliente potrà consultare in modo semplice ed immediato la sintesi della propria situazione patrimoniale. I clienti hanno mostrato di apprezzare i servizi Internet di Banca Fideuram: il numero di clienti che, a fine anno, hanno aderito a Fideuram Online sono circa 142.000 (+10% rispetto allo scorso anno). Nel corso del 2004, è stato inserito all'interno di Fideuram Online un questionario di valutazione del servizio di conti correnti. Dall'analisi delle risposte fornite è emerso che oltre l'80% dei clienti è soddisfatto delle caratteristiche del servizio in termini di facilità d'uso, comprensibilità dei contenuti, velocità e funzioni disponibili. Anche la grafica è risultata piacevole e d'aiuto al reperimento delle informazioni.

NUMERO DI CLIENTI



I Private Banker

I private banker sono promotori finanziari che assistono i clienti di Banca Fideuram nelle scelte di investimento. Sono professionisti, legati alla Banca da un contratto di agenzia a tempo indeterminato, responsabili della gestione e dello sviluppo del rapporto con la clientela.

Struttura Organizzativa della Rete

Suddivisione territoriale

La struttura della rete Banca Fideuram, a fine 2004, è organizzata in 6 aree territoriali, ciascuna sovrintesa da un Area Manager cui rispondono manager locali. Ogni area raggruppa una o più regioni a seconda delle dimensioni e delle potenzialità commerciali.

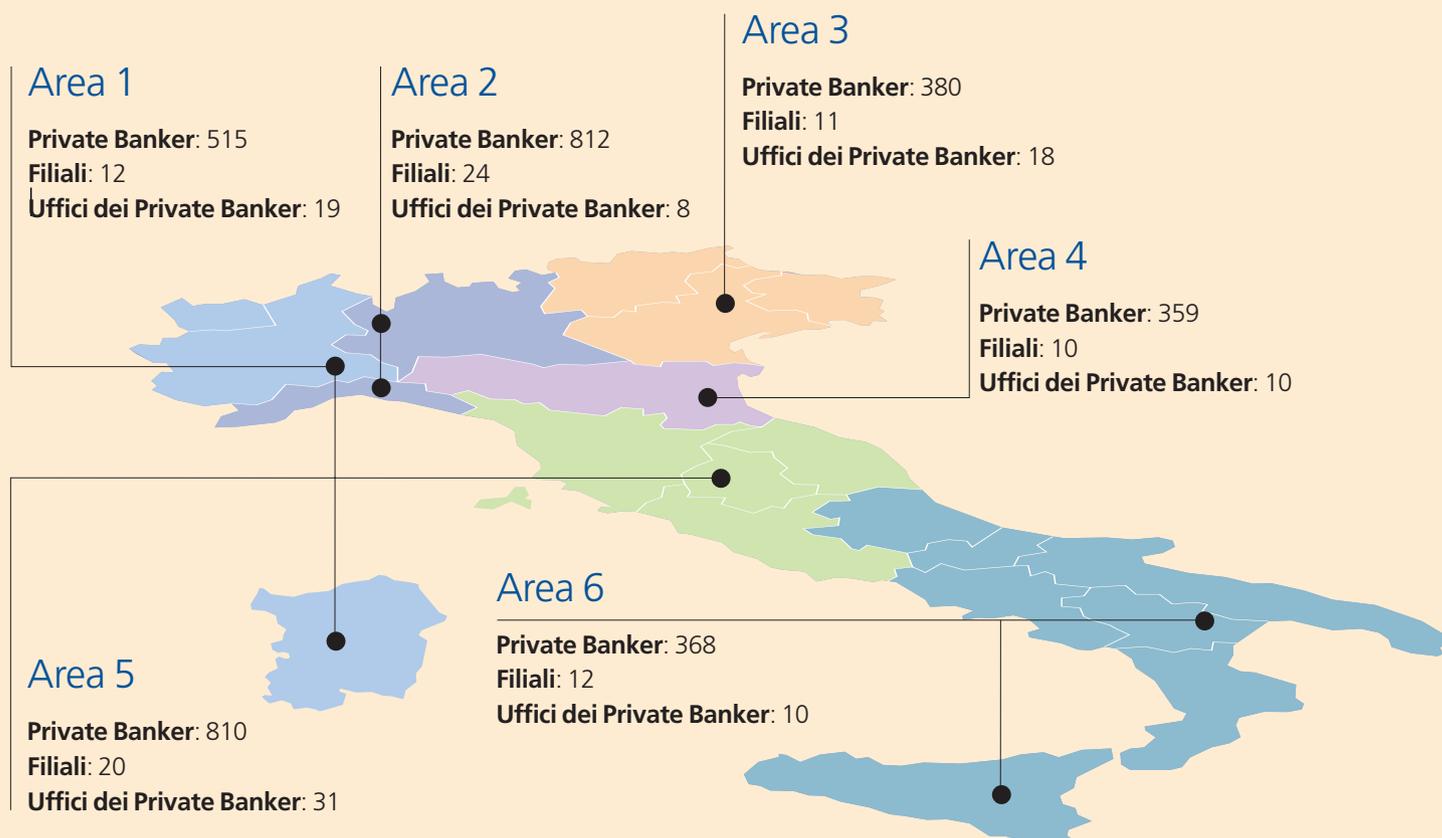
La rete Sanpaolo Invest ha concluso nel 2004 un'importante fase di riorganizzazione iniziata nel 2003, che ne ha modificato significativamente l'assetto territoriale, portando le aree da 5 alle attuali 3.

Ciascuna area, che raggruppa più regioni, è affidata ad un Area Manager, coadiuvato da una struttura manageriale sottostante.

Struttura organizzativa

La struttura delle reti Banca Fideuram e Sanpaolo Invest è di tipo piramidale: esistono tre gradi manageriali, con specifiche responsabilità di gestione delle risorse sul territorio.

RETE FIDEURAM



	BF	SPI	Ruoli e responsabilità
1° liv.	Area Manager	Area Manager	Partecipano con la banca alla definizione delle azioni commerciali. Sovraintendono alle attività dell'intera area di competenza.
2° liv.	Divisional Manager	Regional Manager	Indirizzano i manager verso il raggiungimento degli obiettivi commerciali, svolgono attività di formazione e partecipano a quelle di reclutamento.
3° liv.	Regional Manager	Divisional Manager	Supervisionano direttamente l'attività dei private banker, li affiancano nella operatività e svolgono attività di reclutamento.

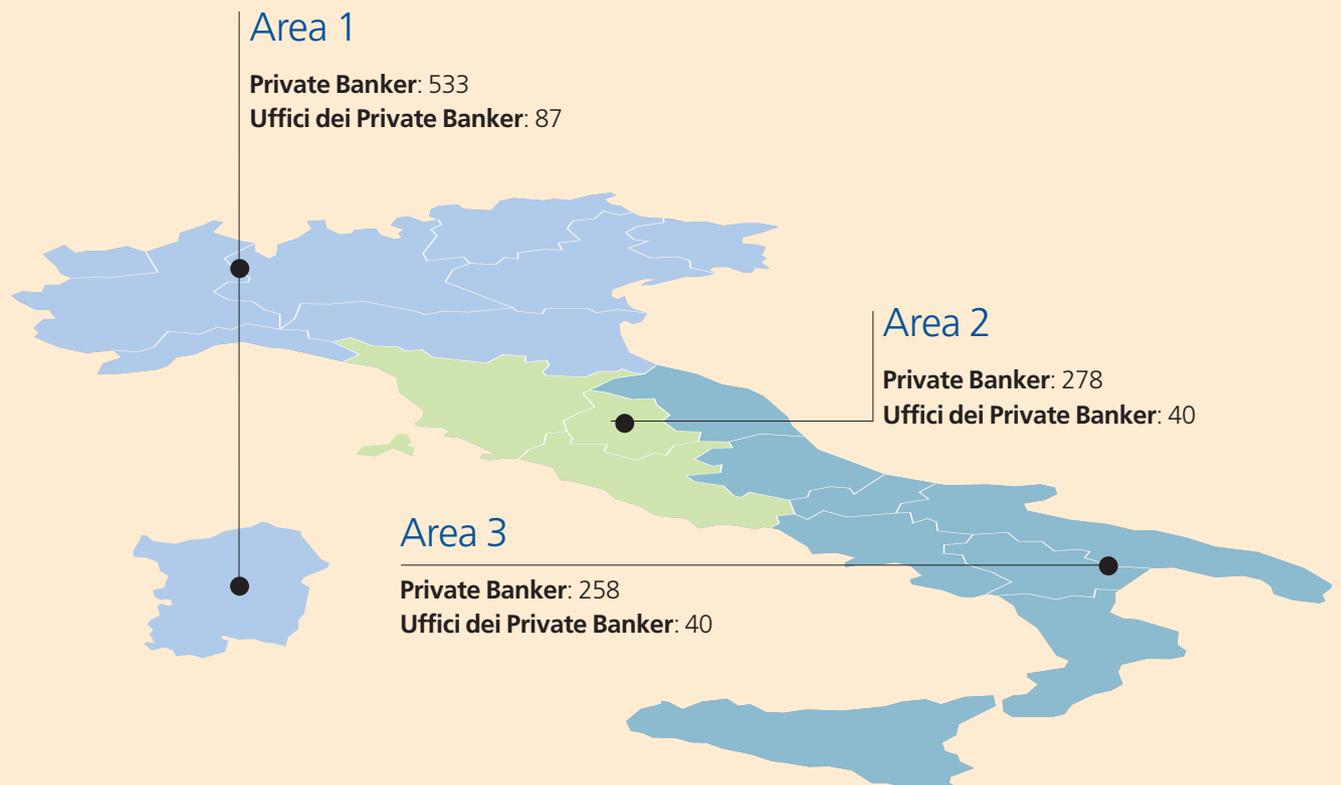
Private Banker

I valori chiave che Banca Fideuram chiede ai suoi private banker sono competenza, integrità e correttezza, leadership, impegno. La competenza e la professionalità dei private banker, unite alla metodologia ed agli strumenti forniti da Banca Fideuram, costituiscono il valore di Banca Fideuram, le basi fondanti della fiducia accordata dalla clientela negli anni.

Il reclutamento è focalizzato su persone che possiedano già competenze specifiche ed esperienza nel settore finanziario e previdenziale ed avviene attraverso un'attenta

selezione. Nel 2004 il reclutamento è stato caratterizzato da un turn over qualitativo che ha avuto qualche riflesso nella riduzione del numero complessivo di private banker rispetto all'anno precedente. Banca Fideuram fornisce al private banker sofisticati strumenti di analisi e pianificazione finanziaria, quali, ad esempio, il SIM Web ed il SIM PB Web, che consentono un approccio sistematico alle esigenze della clientela. Tali strumenti permettono al private banker di ottenere in qualsiasi momento dati aggiornati ed integrati relativi alla posizione di ciascun cliente. I private banker operano prevalentemente presso

RETE SANPAOLO INVEST



PROFILO DEI PRIVATE BANKER

	Banca Fideuram	Sanpaolo Invest
Età media	47 anni	43 anni
Anzianità	10 anni	7 anni
Numero medio clienti	175	139
Portafoglio medio	15,6 milioni di euro	8,1 milioni di euro

gli uffici dei Promotori Finanziari dislocati sul territorio, molti dei quali contigui ad uno sportello bancario leggero, denominato Punto di Erogazione (PE), dove i clienti possono effettuare le normali operazioni bancarie.

Per garantire sempre ai propri clienti una consulenza ad alto valore aggiunto, Banca Fideuram ritiene particolarmente importante investire nella formazione dei private banker.

Nel corso del 2004, tra le iniziative mirate alla crescita professionale dei private banker, è stato avviato un progetto di formazione on-line con la predisposizione di una specifica piattaforma di formazione a distanza che permette di reperire tutte le informazioni relative all'offerta di Banca Fideuram inclusa la nuova offerta Multibrand. Sono stati resi disponibili on-line anche gli aggiornamenti normativi di principale interesse per i private banker (privacy/antiriciclaggio).

È stato inoltre compiuto un ulteriore investimento nella crescita professionale dei private banker con il lancio di un piano di borse di studio per la qualificazione di European Financial Advisor, certificazione europea rilasciata dalla FPA (European Financial Planning Association). La FPA è una fondazione europea al servizio del financial planning che ha come obiettivo primario promuovere elevati standard professionali, formativi ed etici presso i professionisti europei del financial planning.

Infine, sempre nel 2004, è stato avviato un progetto formativo per il miglioramento della qualità della relazione dei private banker con i propri clienti.

L'attività dei private banker è oggetto di controlli continui da parte di Banca Fideuram, particolarmente in relazione agli aspetti deontologici e di etica professionale. Nel 2004 è entrato in funzione un nuovo sistema informativo di controllo a distanza sull'attività dei private banker. Tale sistema, che si basa su una serie di indicatori, permette il monitoraggio nel continuo dell'operatività dei private banker. Vengono inoltre effettuati controlli anche a seguito di segnalazioni della clientela e della struttura manageriale di rete.

PRIVATE BANKER DI BANCA FIDEURAM

Periodo	Inizio periodo	Entrati	Usciti	Fine periodo
1.1.2003 – 31.12.2003	3.520	108	215	3.413
1.1.2004 – 31.12.2004	3.413	69	238	3.244

PRIVATE BANKER DI SANPAOLO INVEST

Periodo	Inizio periodo	Entrati	Usciti	Fine periodo
1.1.2003 – 31.12.2003	1.234	67	171	1.130
1.1.2004 – 31.12.2004	1.130	78	139	1.069

Struttura retributiva della rete

La retribuzione dei private banker e dei manager di rete è formata da due componenti principali: provvigioni e bonus. A queste si aggiungono ulteriori forme di incentivazione.

Provvigioni

Le provvigioni si suddividono in provvigioni di sottoscrizione (vendita) e provvigioni di mantenimento del patrimonio (gestione). Mentre le prime premiano l'attività di acquisizione di nuova ricchezza finanziaria, le seconde retribuiscono la capacità del private banker di consolidare e migliorare nel tempo il suo rapporto con il cliente. Queste ultime costituiscono oggi la gran parte della retribuzione del private banker. Con il duplice obiettivo, da un lato, di favorire ulteriormente relazioni di continuità e fiducia con i clienti e, dall'altro, di fidelizzare i private banker, le provvigioni di gestione di alcuni prodotti finanziari verranno ulteriormente incrementate nel 2005.

La retribuzione dei manager di rete è invece direttamente collegata all'attività dei private banker supervisionati, in base a percentuali provvigionali applicate al volume di affari da questi generati.

Bonus e Incentivazione

Un'ulteriore componente della remunerazione, più rilevante per i livelli manageriali, è costituita da bonus legati al raggiungimento degli obiettivi commerciali. Il sistema di incentivazione è strutturato in modo da premiare in misura crescente rispetto ai risultati realizzati, ed è mirato alla crescita complessiva, soprattutto nel risparmio gestito; di norma non sono previste invece incentivazioni legate a singoli prodotti.

Oltre alle incentivazioni di tipo monetario, sono previste

altre forme di gratificazione, sempre strettamente integrate con il budget commerciale, che consentono ai migliori private banker dell'anno la partecipazione ad eventi societari (viaggi, convention).

Esistono infine forme di incentivazione focalizzate soprattutto sulla fidelizzazione del private banker. Tali forme di incentivazione remunerano il mantenimento nel tempo dei patrimoni e ricompensano i migliori risultati raggiunti dai private banker e ripetuti negli anni; sono costituite da diverse forme di accantonamento in strumenti previdenziali effettuate dalla banca a favore del private banker.

Nel 2004, così come già fatto nel 2003, Banca Fideuram ha previsto un piano di stock option che prevede l'assegnazione di diritti di opzione su azioni Banca Fideuram ai manager ed ai private banker. Il numero di opzioni assegnate è legato al raggiungimento degli obiettivi previsti dal budget annuale. Si tratta di un ulteriore meccanismo di incentivazione per la struttura di rete, in un'ottica di partecipazione alla creazione di valore per l'azienda.

Indagine della Procura di Firenze

Per quanto attiene alle indagini avviate nel 2004 dall'Autorità Giudiziaria che interessano alcuni promotori finanziari del Gruppo Banca Fideuram e dipendenti della controllata Fideuram Bank (Suisse) non si rilevano novità di rilievo.

Le contestazioni, si ricorda, sono tutte per concorso nel reato di abusivismo finanziario (che consiste nell'offerta da parte di un soggetto non autorizzato in Italia di servizi di investimento ovvero di prodotti finanziari), ad eccezione di un solo promotore finanziario, non più attivo, al quale è contestato anche il reato di riciclaggio.

STRUTTURA RETRIBUTIVA DELLA RETE

	Private Banker	Manager
Provvigioni di sottoscrizione	●	
Provvigioni di gestione	●	
Provvigioni su volume di affari dei private banker supervisionati		●
Bonus su obiettivi	●	●
Piani di stock option	●	●

Il Personale Dipendente

I DIPENDENTI DEL GRUPPO BANCA FIDEURAM IN ITALIA ED ALL'ESTERO

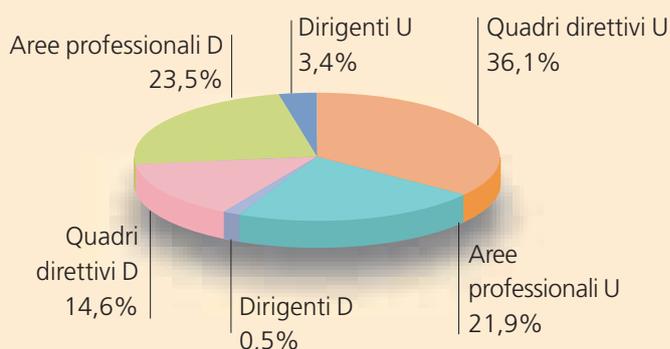
	2004			2003		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	62	9	71	63	7	70
Quadri Direttivi	659	266	925	652	259	911
Aree Professionali	399	429	828	437	453	860
TOTALE	1.120	704	1.824	1.152	719	1.871

Nell'organico del Gruppo Banca Fideuram non sono più ricompresi i dipendenti delle compagnie assicurative Fideuram Vita e Fideuram Assicurazioni uscite dal perimetro del gruppo in seguito alla costituzione del Polo Assicurativo del Gruppo Sanpaolo IMI; i dati 2003 vengono riesposti al netto del comparto assicurativo per consentire un confronto omogeneo.

Il personale del Gruppo operante all'estero è pari a 19,9% (21,0% nel 2003). Suddivisione donne/uomini: donne 38,6% - uomini 61,4%.

Il personale del Gruppo operante in Italia è pari a 80,1% (79,0% nel 2003). Suddivisione donne/uomini: donne 38,7% - uomini 61,3%.

COMPOSIZIONE % PERSONALE GRUPPO NEL 2004



Donne: **38,6%**
Uomini: **61,4%**

I DIPENDENTI DI BANCA FIDEURAM IN ITALIA

	2004			2003		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	50	8	58	50	6	56
Quadri Direttivi	507	194	701	489	186	675
Aree Professionali	339	363	702	369	378	747
TOTALE	896	565	1.461	908	570	1.478
	61,3%	38,7%	100,0%	61,4%	38,6%	100,0%

LE TIPOLOGIE CONTRATTUALI DEL PERSONALE

	N. di risorse	2004		N. di risorse	2003	
		di cui a part time			di cui a part time	
Tempo indeterminato	1.454	127	8,7%	1.467	118	8,0%
Tempo determinato	7			9	1	11,1%
Contratto Formazione Lavoro				2		
TOTALE	1.461	127	8,7%	1.478	119	8,1%

ANZIANITÀ ED ETÀ MEDIA

	Anzianità media	Età media
Dirigenti	10,9	48,4
Quadri Direttivi	14,3	44,1
Aree Professionali	10,9	37,8

Il contratto di lavoro a tempo parziale interessa 127 risorse, delle quali il 94,5% è rappresentato dal personale femminile che ricorre a tale istituto contrattuale per gestire con flessibilità il proprio lavoro.



SCOLARITÀ

	Dirigenti	Quadri Direttivi	Aree professionali	TOTALE	
Laurea	45	241	180	466	31,9%
Scuola media superiore	13	411	408	832	56,9%
Altri livelli di scolarità		49	114	163	11,2%
TOTALE	58	701	702	1.461	100%

Il turnover

Le risorse assunte, delle quali il 26,5% inserito con contratto a tempo determinato, hanno un'età media di 29 anni e circa il 67% è in possesso di laurea.

ENTRATI 2003

	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	1		1
Quadri Direttivi	11	1	12
Aree Professionali	21	15	36
TOTALE	33	16	49

USCITI 2003

	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	7		7
Quadri Direttivi	16	7	23
Aree Professionali	22	14	36
TOTALE	45	21	66

L'EVOLUZIONE DELLE CARRIERE

	Uomini	Donne	TOTALE
Promozioni a Dirigente	6	2	8
Promozioni nell'ambito dei Quadri Direttivi	68	26	94
Promozioni a Quadro Direttivo	29	16	45
Promozioni nell'ambito delle Aree professionali	55	58	113
TOTALE	158	102	260

Lo sviluppo delle carriere è focalizzato su un modello meritocratico basato sulla valorizzazione dei risultati raggiunti, del livello delle competenze possedute e delle capacità individuali, in coerenza con l'assetto organizzativo e con le esigenze di presidio sia di ruoli di responsabilità e/o coordinamento, sia di attività specialistiche di particolare rilievo.

In tale ambito assume particolare rilevanza il processo di gestione e monitoraggio delle performance del personale basato su:

- il sistema per obiettivi, destinato a figure manageriali e professional a presidio di aree di particolare rilievo strategico nell'ambito dell'organizzazione aziendale;
- il sistema valutativo, focalizzato sull'analisi della prestazione individuale: risultati raggiunti, comportamenti organizzativi e competenze espresse, ed articolato su specifiche fasi di comunicazione capo/collaboratore.

I rapporti con le Organizzazioni Sindacali

Le relazioni sindacali sono da tempo caratterizzate da un confronto aperto, corretto e costruttivo.

In tale contesto nel corso del 2004 sono stati sottoscritti accordi e formalizzati impegni con le Organizzazioni Sindacali che hanno consentito alla Banca di gestire problematiche di natura ordinaria e strutturale conseguendo efficienze sia in termini di risorse umane sia di carattere economico.

In particolare sono state raggiunte intese sindacali che hanno consentito di:

- avviare il recupero economico dal Fondo di Solidarietà di settore di finanziamenti formativi, a fronte di programmi di formazione per la qualificazione professionale del personale, in coerenza con i processi di riorganizzazione aziendale;
- prolungare fino ad aprile 2005 la possibilità di gestire flessibilmente un certo numero di sportelli bancari, attraverso la loro temporanea operatività ad un solo operatore nei casi di assenza dell'altro operatore.

Il tasso di sindacalizzazione del personale è di circa il 58%. Le ore di attività sindacale dei lavoratori nel corso del 2004 sono state pari a 7.475 e rappresentano circa lo 0,3% delle ore teoriche lavorabili, mentre le ore di assenza dal servizio per sciopero sono state 11.867 pari a circa lo 0,4% della presenza teorica.

Le normative aziendali prevedono agevolazioni migliorative rispetto alle previsioni contrattuali nazionali. In particolare a livello di contrattazione aziendale vi sono specifiche previsioni in termini di elasticità di orario, riduzione dell'intervallo per il pranzo, permessi per i lavoratori studenti, trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale attuato anche con forme incentivate, figure professionali, previdenza ed assistenza.

Le categorie protette

Il personale appartenente alle categorie protette ai sensi della legge 68/1999 presente al 31/12/2004 è pari a 134 unità e nel corso dell'anno sono state fruito 6.254 ore di permessi da parte di dipendenti con grave infermità o per assistere familiari con gravi patologie.

Disabili	76
Orfani, vedove, profughi	58
TOTALE	134

La valorizzazione delle risorse

Banca Fideuram, come nel 2003, ha predisposto un "Catalogo Formativo" di aula per tutto il personale, prevedendo criteri di partecipazione mirati alla valorizzazione sia degli interessi professionali delle risorse sia delle esigenze aziendali di sviluppo delle competenze individuali.

Il "Catalogo Formativo" 2004, realizzato anche con il valido contributo di un team di docenti interni, appositamente formati sulle tecniche di gestione dell'aula, è stato particolarmente focalizzato su tematiche specialistiche di carattere commerciale, finanziario, creditizio.

Ad integrazione del predetto catalogo, sono stati attuati interventi ad hoc di sviluppo delle competenze tecniche, informatiche e comportamentali - tra i quali uno specifico piano di formazione manageriale - in coerenza con i fabbisogni formativi rilevati.

Inoltre, è stata utilizzata in maniera sistematica la piattaforma e-Learning per la formazione a distanza, prevalentemente per l'erogazione di corsi di carattere normativo/specialistico (antiriciclaggio, privacy, misure di sicurezza e protezione dati, legge 626), e quale strumento di supporto didattico al piano di formazione manageriale di aula.

Nel 2004 sono state erogate complessivamente circa 40.000 ore di formazione tra interventi in aula e a distanza.



Gettyimages

Nell'ambito delle attività formative effettuate sono state tenute in massimo conto le esigenze logistiche ed organizzative delle risorse appartenenti a categorie protette e con contratto part-time.

Nel 2004, inoltre, sono stati attivati 11 stage di giovani laureati all'interno di aree strategiche, offrendo loro la possibilità di integrare gli studi accademici con l'esperienza concreta maturata in un contesto aziendale.

FORMAZIONE IN AULA

	2004		2003		Variazione (2004 / 2003)	
	N° partecipanti	Ore totali	N° partecipanti	Ore totali	N° partecipanti	Ore totali
Formazione interna						
Specialistica	1.387	18.356	828	7.410	+67,5%	+147,7%
Manageriale / Sviluppo Personale	485	5.302	722	10.740	-32,8%	-50,6%
Formazione esterna						
Workshop / Convegni / Corsi di lingua	241	4.490	331	5.887	-27,2%	-23,7%
TOTALE	2.113	28.148	1.881	24.037	+12,3%	+17,1%

FORMAZIONE E-LEARNING

Area formativa	2004 (*)	
	Partecipazioni	Ore totali
Specialistica	2.966	10.987
Manageriale / Sviluppo Personale	255	910
TOTALE	3.221	11.897

(*) Non attuabile confronto dati per carattere sperimentale della piattaforma e-learning nel 2003

Assistenza, previdenza e servizi per i dipendenti

Al fine di soddisfare le diverse esigenze dei dipendenti, da diversi anni sono in atto un insieme di benefit e di facilitazioni al personale, tra i quali:

- Fondo pensione complementare, con un contributo aziendale del 3% della base retributiva;
- Polizze assicurative per infortuni professionali ed extra professionali;
- Assistenza sanitaria integrativa;
- Part time agevolato;
- Premio per il 25° e 35° anno di anzianità;
- Agevolazioni ai lavoratori studenti;
- Contributi per i familiari disabili.





Contrasto

Safety

Anche nel 2004 si è prestata la necessaria attenzione alle misure e alle iniziative tese al miglioramento del comfort negli ambienti di lavoro attraverso:

- la sostituzione progressiva di videoterminali o di componenti più funzionali e tecnologicamente avanzati;
- interventi di recupero architettonico e/o ammodernamenti all'interno delle sedi (circa il 10%).

In tema di prevenzione e di riduzione dei rischi è stato adottato, in anticipo rispetto ai termini di legge e con efficacia in tutti i locali della Banca e delle società controllate, il divieto totale di fumo. Per quanto attiene i casi di infortunio all'interno degli ambienti di lavoro, l'accresciuta cultura della prevenzione, grazie anche agli specifici interventi formativi effettuati, ha consentito nel 2004 di contenerne l'incidenza allo 0,5% del personale.



Contrasto

Security

L'attenzione continua nel monitorare e migliorare le misure di sicurezza, a tutela dei dipendenti e dei clienti da eventi dolosi, unitamente ad una mirata opera di prevenzione, hanno consentito a Banca Fideuram di non subire alcuna rapina presso le proprie dipendenze nel corso del 2004.

Gli Azionisti

Il capitale sociale di Banca Fideuram è costituito da 980.290.564 azioni ordinarie. A seguito della scissione delle compagnie assicurative in favore di Sanpaolo IMI, avvenuta con efficacia 30 novembre 2004 e per la quale agli azionisti di Banca Fideuram sono state assegnate 0,0747 azioni Sanpaolo IMI per ogni azione Banca Fideuram posseduta, il valore nominale delle azioni è passato da 0,26 euro a 0,19 euro.

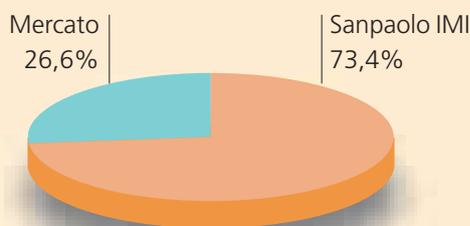
Il 73,4% del capitale è controllato da Sanpaolo IMI, la parte restante (26,6%) è sul mercato. Al 31 dicembre 2004 non risultano altri azionisti con una partecipazione superiore al 2% che abbiano dato comunicazione alla Consob e a Banca Fideuram ai sensi della normativa contenuta nel "Testo Unico" delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria¹.

Della parte sul mercato, quasi due terzi è stimata essere nelle mani di investitori istituzionali, dei

quali circa il 60% italiani e il 40% esteri. Tra questi ultimi, gli europei costituiscono la parte preponderante.

Il titolo Banca Fideuram è quotato presso la Borsa di Milano ed è parte dell'indice delle Blue Chips italiane (S&P/MIB), comprendente le società a capitalizzazione del flottante e liquidità più elevate di ciascun settore industriale. Oltre ad essere incluso in alcuni importanti indici azionari internazionali quali il 300 FTSE Eurotop, DJ EuroStoxx 600, MSCI Europe e S&P 350, il titolo Banca Fideuram è anche parte di alcuni importanti indici etici internazionali. In particolare, risulta uno dei pochi titoli italiani ad essere incluso sia nel FTSE4Good sia nel Dow Jones Sustainability Index (del quale il titolo è diventato parte nel 2004), considerati i due più importanti benchmark etici di riferimento a livello europeo.

AZIONARIATO



DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA INVESTITORI ISTITUZIONALI BANCA FIDEURAM

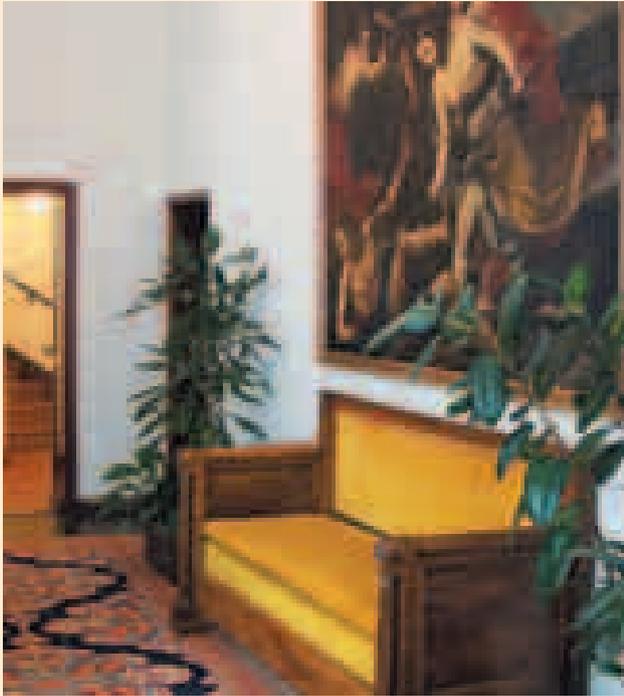


La remunerazione degli azionisti ed il rating

In linea con gli anni precedenti, anche nel 2004 Banca Fideuram si è contraddistinta per aver adottato una generosa politica di distribuzione dell'utile, con un payout ratio pari a quasi il 90% dell'utile 2003. Ciò senza erodere la solidità patrimoniale della Banca. Tale solidità è testimoniata dalla conferma del rating attribuitole da Standard&Poor's (A-1 a breve termine, A+ a medio/lungo termine) e dal miglioramento dell'outlook da stabile a positivo.

La redditività complessiva del capitale, misurata dal ROE, è aumentata ed ha superato nel 2004 il 24% (18% circa nel 2003). Escludendo dal perimetro di consolidamento le compagnie assicurative (scisse a favore di Sanpaolo IMI), il ROE pro-forma 2004 risulta pari a circa il 30%.

L'andamento del titolo Banca Fideuram nell'arco del 2004 è stato leggermente negativo (-1,6%), registrando tuttavia un forte recupero negli ultimi 2 mesi del 2004 e nei primi mesi del 2005.



Creare valore tornando a crescere: il Piano Industriale 2005-2007

Creare valore per gli azionisti è sempre stata una priorità per Banca Fideuram.

Attraverso il Piano Industriale 2005-2007, approvato dal Consiglio di Amministrazione a febbraio 2005, Banca Fideuram si propone di continuare a perseguire tale obiettivo.

Il piano conferma la mission di Banca Fideuram come banca specializzata, leader nella gestione del risparmio per la clientela di fascia alta, Affluent e High Net Worth (HNW)², che rafforzerà ulteriormente la sua posizione con una strategia di ripresa della crescita dimensionale, a condizioni di economicità sostenibile e assicurando il presidio dei rischi operativi e reputazionali.

Viene confermato inoltre il modello di business imperniato sull'integrazione verticale "produzione-distribuzione", presupposto fondamentale per l'efficacia dello svolgimento del business e della qualità del servizio erogato alla clientela.

Strategia di business

Il tema centrale della nuova strategia è la specializzazione di Banca Fideuram per segmenti di clientela che hanno cultura finanziaria ed esigenze diverse. Per attuarla, è prevista la creazione di due

modelli di servizio distinti e specializzati a presidio dei due segmenti di riferimento (HNW e Affluent). Pur con un modello di servizio fino ad oggi non specializzato, Banca Fideuram serve oggi quasi 5.000 clienti HNW con masse gestite di oltre 12 miliardi di Euro, che rappresentano circa il 2% del mercato HNW italiano, un patrimonio e una base di partenza unica e di indiscusso valore per posizionare Banca Fideuram come la private bank di riferimento in Italia.

Per cogliere questa opportunità, Banca Fideuram implementerà un modello di servizio innovativo, non solo specializzandolo rispetto a quello tradizionale rivolto ai clienti Affluent della Banca, ma differenziandolo rispetto a quello dei principali concorrenti attraverso elementi nuovi e distintivi di consulenza finanziaria.

Obiettivi del Piano

Per espandere le masse Banca Fideuram si proporrà quale polo aggregante di professionalità distintive del settore asset gathering, ruolo che le pertiene per vantaggi di scala conseguiti, l'eccellenza nei processi di gestione e valorizzazione di clienti e promotori e la disponibilità di sistemi scalabili che supportano operatività multirete.

Banca Fideuram riprenderà da subito il reclutamento di bancari e promotori finanziari di qualità e con portafogli significativi attraverso le Reti Banca Fideuram e Sanpaolo Invest, ognuna dedicata e focalizzata al proprio bacino di attrazione e coltivazione naturale delle professionalità.

In particolare, si ipotizza che Banca Fideuram recluterà nel triennio circa 500-600 promotori con portafogli mentre Sanpaolo Invest ne recluterà all'incirca 450.

Questi obiettivi sono sfidanti ma realistici, poiché il processo di consolidamento delle reti "sotto scala" crea instabilità e maggiore mobilità di private banker: Banca Fideuram, in quanto leader, è nella posizione ideale per avvantaggiarsi e tornare a reclutare.

La specializzazione per fascia di clientela ed il reclutamento di una quantità significativa di private banker saranno accompagnati da un'ulteriore importante linea di azione: la ri-focalizzazione degli incentivi dei private banker su obiettivi di raccolta

2. Nel segmento Affluent sono inclusi i clienti che hanno affidato a Banca Fideuram masse gestite tra 100.000 e 1 milione di euro; nel segmento High Net Worth i clienti che hanno affidato a Banca Fideuram masse gestite maggiori di 1 milione di euro

netta. In particolare, il Piano prevede sia delle incentivazioni annuali sia un'incentivazione ad hoc legata al raggiungimento degli obiettivi complessivi del piano triennale. In aggiunta è previsto un piano di stock option, al fine di correlare gli obiettivi delle reti con quelli degli azionisti.

Il sistema di incentivazione appena descritto, unito alla nuova offerta prodotti e al reclutamento di circa 1.000 private banker, costituirà il motore propulsivo per il raggiungimento di obiettivi commerciali sfidanti costituiti da:

- una raccolta netta pari a 10 miliardi di euro nel triennio;
- una crescita degli Asset Under Management ad un tasso medio annuo compreso tra 7,5% e 8,5% inclusivo dell'effetto performance.

Come già accennato, scopo del Piano è raggiungere tali obiettivi commerciali a condizioni di economicità sostenibile. Pertanto sono posti anche degli obiettivi economico-finanziari³ di rilievo; fatte salve significative variazioni dello scenario di riferimento e dell'andamento dei mercati, è previsto un utile netto per azione 2007 tra 0,235 euro e 0,240 euro, nonché un ROE in crescita e al di sopra del 30% in tutti gli anni del Piano.

Presidio dei rischi

La strategia di rilancio della crescita sarà implementata presidiando i rischi operativi e reputazionali.

A tal fine, Banca Fideuram rafforzerà i sistemi di Risk Management nell'accezione più ampia. In particolare, verranno definiti e censiti i tipi e i livelli di rischio che la Banca può assumere nell'esercizio della propria missione, allineandoli ai parametri di Gruppo.

Concluso il diagnostico e determinati i livelli accettabili per ogni rischio individuato, sarà messa in opera una unità organizzativa dedicata, costituita da risorse particolarmente qualificate nel presidio dei rischi operativi e finanziari. Anche i processi aziendali, parallelamente, verranno rafforzati e adeguati per avere un costante monitoraggio delle aree di rischio. Infine, verranno messi a punto codici di comportamento atti a prevenire ed a mitigare l'insorgere di situazioni di rischio.

3. Si ricorda che con efficacia 30 novembre 2004 è avvenuta la scissione delle compagnie assicurative (Fideuram Vita e Fideuram Assicurazioni) a favore di SanpaoloIMI. Gli obiettivi di Piano vanno pertanto confrontati con i risultati pro-forma 2004.



Relazioni con gli investitori e con il mercato

La comunicazione con azionisti, analisti finanziari e altri soggetti interessati a conoscere i fattori rilevanti ai fini di una corretta valutazione di Banca Fideuram, è assicurata e gestita dalla funzione Investor Relations (IR). Tale funzione garantisce un tempestivo, fedele e continuo aggiornamento su attività, strategie e risultati della società, nel pieno rispetto della normativa sulle informazioni price sensitive ed in linea con i principi indicati nella Guida per l'Informazione al Mercato pubblicata nel 2002 da Borsa Italiana in collaborazione con Aiaf, Assogestioni e Assonime. Anche nel 2004, in linea con gli standard della Capogruppo Sanpaolo IMI, Banca Fideuram ha adottato una comunicazione trimestrale dei risultati economici e patrimoniali. Ogni trimestre, il giorno stesso (o al più tardi il successivo) dell'approvazione dei risultati da parte del Consiglio di Amministrazione, sono state organizzate una presentazione alla comunità finanziaria (a Milano) e/o una conference call in lingua inglese per illustrare tempestivamente i risultati stessi ad analisti ed investitori italiani e stranieri.

Va inoltre sottolineato che Banca Fideuram è una delle poche società che, attraverso un comunicato stampa inviato ad analisti ed investitori dalla funzione IR, informa mensilmente la comunità finanziaria sull'andamento commerciale (raccolta netta, masse amministrate, consistenza della rete ecc.), fornendo anche il dettaglio per prodotto e per canale distributivo.

Per l'attività di Investor Relations il 2004 è stato un anno molto particolare. La scissione delle compagnie assicurative e gli avvicendamenti nei vertici della società hanno comportato inevitabilmente dei cambiamenti rispetto all'attività IR pianificata ad inizio anno. Ciò si è sostanzialmente tradotto in una significativa riduzione dell'attività IR fuori sede (roadshow, conferenze, ecc.) ed in un'intensificazione dell'attività IR in sede o ordinaria (contatti telefonici o via e-mail, conference call individuali, incontri one-to-one presso la sede di Banca Fideuram, ecc.).

Escludendo la componente ordinaria, l'attività IR del 2004 si è svolta attraverso:

- 4 presentazioni alla comunità finanziaria organizzate a Milano;

- 5 audio conference con la comunità finanziaria;
- la partecipazione a 1 conferenza di settore organizzata da una primaria casa di brokeraggio internazionale;
- circa 110 tra incontri, videoconferenze e audioconferenze individuali con analisti o investitori, dei quali circa il 60% con la partecipazione del top management.

Al fine di migliorare ulteriormente la comunicazione e la trasparenza nei confronti di tutti i soggetti interessati, nel 2004 è proseguito lo sforzo di arricchire la sezione Investor Relations del sito con ulteriori contenuti e strumenti interattivi. In particolare:

- è stata inserita una specifica sezione dedicata alla responsabilità sociale;
- è stata arricchita la sezione dedicata all'andamento del titolo con l'aggiunta di un grafico dinamico;
- è stata sviluppata la funzionalità che permette l'iscrizione on-line alla mailing list Investor Relations.

Nel 2004 è stato effettuato un monitoraggio più frequente della composizione dell'azionariato.

L'ultima rilevazione risale ad ottobre 2004.

In aggiunta a ciò, l'ufficio IR al fine di focalizzare lo sforzo di comunicazione futuro sulle tematiche chiave e al fine di individuare possibili aree di miglioramento, ha commissionato e completato a dicembre 2004 un perception study, effettuato su un campione di investitori ed analisti italiani ed esteri. Dal punto di vista dell'efficacia delle Investor Relations, dallo studio (effettuato da un advisor indipendente) emerge una generale soddisfazione del campione intervistato: la comunicazione finanziaria di Banca Fideuram è stata quasi unanimemente ritenuta "aperta, trasparente e cordiale". Diversi investitori comunque desidererebbero vedere più frequentemente la società in roadshow ed avere maggiore accesso al top management. Quest'ultima esigenza espressa dalla comunità finanziaria è al centro della politica di Investor Relations del 2005.

La Collettività

Banca Fideuram e i nuovi progetti umanitari

Nel 2004 Banca Fideuram ha devoluto un sostegno finanziario di circa 200 mila euro a diversi progetti umanitari. Qui di seguito riportiamo alcuni destinatari degli interventi.

L'attenzione verso gli scenari internazionali ha voluto premiare Medici senza frontiere, l'Onlus che opera in oltre 85 paesi, in soccorso delle popolazioni povere, delle vittime di guerra e di catastrofi naturali.

La donazione all'ospedale Fatebenefratelli di Roma ha permesso l'acquisto di una nuova apparecchiatura per la coagulazione del sangue, utilizzata per impieghi endoscopici. Un contributo è stato versato anche in favore di San Patrignano, la comunità fondata da Vincenzo Muccioli per l'accoglienza e il recupero di emarginati e tossicodipendenti attraverso la formazione professionale e le attività produttive come percorsi individuali per l'affrancamento da ogni tipo di dipendenza. Attenzione è stata riservata anche alla Lega del Filo d'Oro, l'associazione impegnata a tessere il sottile e prezioso legame che permette il contatto tra individui sordociechi, pluriminorati psicosensoriali e il resto del mondo.

Banca Fideuram e Emergency: i progetti in corso

I progetti umanitari avviati in collaborazione con Emergency negli anni passati hanno continuato a portare sollievo alle popolazioni colpite dalla guerra anche nel 2004. Il presidio medico e il centro di primo soccorso realizzati a Mirbachakot in Afghanistan (donazione 2002) hanno permesso di trattare nel corso del 2004 circa 17.000 casi medici e di chirurgia d'urgenza. Continuando a mantenere l'impegno economico triennale per le spese sanitarie

di mantenimento delle strutture afgane, l'anno scorso Banca Fideuram ha confermato la collaborazione con Emergency, spostando l'attenzione sulle sofferenze della popolazione civile in Iraq. Nello scenario devastato dai conflitti, è stata portata avanti tra innumerevoli difficoltà la costruzione di un nuovo ospedale a Karbala, a 100 Km a sud ovest di Bagdad, nel cuore del teatro di guerra. Le imprese impegnate nei lavori non sono state in grado, per ragioni di sicurezza, di garantire frequenza e continuità nell'impegno di costruzione dell'edificio e per questo, purtroppo, i lavori hanno subito diversi rallentamenti rispetto alle previsioni di conclusione entro il 2004. Salam, questo il nome del nuovo ospedale in stato di realizzazione avanzato (circa il 50% delle opere è già stato realizzato), verrà terminato non appena le condizioni minime di sicurezza lo permetteranno.

Russkij Festival: la musica come linguaggio universale

L'attenzione di Banca Fideuram verso la collettività si è rivolta nel corso del 2004 anche in campo culturale. Nella convinzione che anche la cultura è un investimento, la Società si è impegnata per la prima volta come sponsor ufficiale di un evento musicale di grande prestigio, il concerto inaugurale del Russkij Festival presso l'Auditorium del Parco della Musica di Roma, che ha segnato il ritorno in Italia dopo molti anni di assenza del Maestro Valery Gergiev. Realizzato in partnership con la fondazione Centro per lo sviluppo dei rapporti Italia Russia, il concerto è stato scelto come scenografia del Premio Fedeltà, l'evento che celebra il riconoscimento ai migliori private banker della rete Fideuram.

MACROAREE RASSEGNA STAMPA

	2003		2004		Variazione
Strategie e avvenimenti societari	121	21%	760	36%	528%
Risultati gestionali, economico-finanziari e classifiche di redditività	95	17%	206	10%	117%
Analisi e commenti sul titolo	77	14%	98	4%	27%
Approccio al servizio e consulenza d'investimento	195	35%	608	29%	212%
Rete e private banker	74	13%	441	21%	496%
Totale articoli su stampa quotidiana, periodica/testate nazionali locali ed estere	562	100%	2.113	100%	276%

VALUTAZIONE DELLE IMPRESE

(sintesi del settore bancario-finanziario)

	Molto positiva	Molto, abbastanza positiva	Nè pos., nè neg., nessuna opinione	Molto, abbastanza negativa	Net positivo*
Banca Fideuram	8%	51%	40%	9%	42%
Media banche rilevate	9%	51%	35%	15%	36%
Media settore finanziario	9%	50%	35%	14%	36%
Media 110 aziende	7%	43%	46%	11%	32%

* % di risposte positive (molto/abbastanza) meno % negative (molto/abbastanza)

VALUTAZIONE DELLE IMPRESE

(sintesi del settore bancario-finanziario)

	1996	1997	1998	1999	2000	2002	2004	Trend Scost.04-02
Banca Fideuram	18%	39%	44%	48%	50%	37%	51%	14%
Media banche rilevate	44%	62%	52%	55%	56%	45%	51%	14%
Media settore finanziario	35%	55%	47%	52%	56%	46%	50%	11%
Media 110 aziende	41%	51%	46%	47%	47%	40%	43%	6%

2004, un anno importante per le relazioni con i media

Anche nel 2004 Banca Fideuram si è impegnata a porre particolare attenzione alle relazioni con la stampa e la comunità finanziaria. Le vicende societarie che hanno portato Banca Fideuram all'attenzione delle cronache nei primi mesi dell'anno si sono trasformate in occasioni per tessere un rapporto di reciproca conoscenza con i giornalisti di molte testate, che hanno apprezzato la volontà di Banca Fideuram di fare chiarezza, rispondendo puntualmente alle richieste d'informazioni.

L'esito di questo sforzo è stato positivo, come hanno dimostrato i risultati di City, la ricerca condotta presso un campione di 65 giornalisti economici e finanziari dal gruppo Demoskopea. L'indagine mirava a conoscere come la Banca fosse percepita dagli interlocutori della stampa e come la nostra disponibilità e lo stile di relazione venissero valutati, anche in confronto agli altri protagonisti dell'industria e della finanza.

I risultati sono stati complessivamente soddisfacenti: nei dati di sintesi della valutazione da parte dei giornalisti sulle imprese del settore bancario-finanziario, Banca Fideuram ha registrato un giudizio positivo, in linea con la media di settore, ma con un trend nettamente in crescita rispetto all'ultima rilevazione del 2002.

Il 2004 conferma, pertanto, il trend di crescita dell'attenzione della stampa, avviato negli anni scorsi. L'indicatore del numero degli articoli pubblicati nel corso dell'anno mostra, nell'analisi per macroaree, come l'attenzione dei media sia stata principalmente catturata dalle scelte strategiche societarie e dall'approccio al servizio e alla consulenza d'investimento offerta.

L'Ambiente

Consumi energetici

Banca Fideuram ha adottato da tempo una politica di utilizzo di materiali, nella realizzazione e allestimento degli sportelli bancari, volta al massimo rispetto dell'ambiente ed ai requisiti normativi esistenti.

Nel 2004 sono state sostituite apparecchiature del condizionamento ormai obsolete con altre ad alta efficienza che garantiscono un minor consumo energetico ed utilizzano gas maggiormente compatibili con l'ambiente.

All'interno del settore Tecnico col supporto dell'Energy Manager (figura introdotta nel 2001), vengono pianificati gli interventi e poste in essere tutte le azioni necessarie per l'uso razionale dell'energia. A partire dall'ultimo trimestre 2003, Banca Fideuram ha stipulato contratti di forniture con il Consorzio Idroenergia che produce energia da fonti rinnovabili; attualmente oltre il 70% dei consumi elettrici di Fideuram derivano da energia prodotta da fonti rinnovabili.

La dinamica dei consumi riflette l'attenta politica di monitoraggio applicata da Banca Fideuram relativamente alle risorse energetiche utilizzate.

CONSUMI

	2004	2003	Variazione
Energia elettrica (KWh)	7.921.787	8.600.000	- 8%
Gas metano (Mc)	391.654	408.203	- 4%
Gasolio (L)	15.000	30.000	- 50%
Acqua (Mc)	39.297	36.000	+ 9%

Altri approvvigionamenti e smaltimenti

Tra gli approvvigionamenti a valenza ambientale spiccano gli acquisti di materiale cartaceo.

SPESE PER MATERIALE CARTACEO

	2004	2003	Variazione
Modulistica (euro)	680.000	610.000	+ 11%
Carta fotocopie (euro)	74.000	69.000	+ 7%

SMALTIMENTO DEI RIFIUTI PRODOTTI

	2004	2003	Variazione
Carta (t)	65	70	- 7%
Toner (t)	2	3	- 33%
Batterie (t)	1	1	-

I Fornitori

Il profilo dei fornitori

Come per gli anni precedenti, anche per il 2004 Banca Fideuram ha proseguito con l'attività di revisione e razionalizzazione delle fasi relative agli acquisti di beni e servizi, nel rispetto ed in coerenza con quanto previsto da una precisa normativa interna in materia di spesa. Nel corso dell'anno la Banca ha intrattenuto rapporti commerciali con circa 1.600 fornitori, numero pressoché immutato rispetto all'esercizio precedente, per un fatturato totale di circa 106 milioni di euro (contro i 90,4 milioni del 2003). Tra questi fornitori 112 (108 nel 2003), definiti "grandi fornitori", hanno effettuato prestazioni per fornitura di beni o erogato servizi per un importo annuo superiore a 155.000 euro ciascuno, pari complessivamente a 84 milioni di euro (69 milioni nel 2003).

Politiche di selezione

Consapevole del ruolo svolto dai fornitori nella fase di creazione del valore e con la certezza che questi possano contribuire con i loro servizi o prodotti al miglioramento degli standard qualitativi aziendali, la Banca ha previsto precisi criteri di selezione, volti ad individuare quei nominativi ritenuti in possesso dei necessari requisiti tecnico/fiduciari.

Detta selezione avviene sulla base di caratteristiche di professionalità, affidabilità, correttezza e trasparenza. Si privilegiano per acquisti di apparecchiature e beni di consumo, fornitori di prodotti riciclabili nonché rispondenti a precisi standard di sicurezza.

In relazione a tali criteri è stato predisposto l'archivio informativo dei fornitori. L'archivio viene integrato tenendo conto anche delle precedenti forniture assegnate ed effettuate con esito positivo nonché di eventuali nominativi selezionati o già utilizzati dalla Capogruppo Sanpaolo IMI.

Le assegnazioni di forniture per impegni previsti superiori a 35.000 euro sono effettuate, di norma, tramite gara invitando alla partecipazione almeno tre fornitori scelti tra quelli presenti

nel relativo archivio. La successiva attribuzione della fornitura viene quindi effettuata in base alla miglior offerta presentata. Detti criteri non si applicano alle forniture per le quali non è possibile mettere in concorrenza più fornitori o quando sussistano motivi di urgenza o di compatibilità/continuità con situazioni preesistenti oppure per forniture della stessa specie, quando siano già stati richiesti in precedenza preventivi e non si sia verificata una variazione di costi.

Gestione del rapporto

L'archivio dei fornitori viene periodicamente aggiornato escludendo i nominativi per i quali si siano verificati:

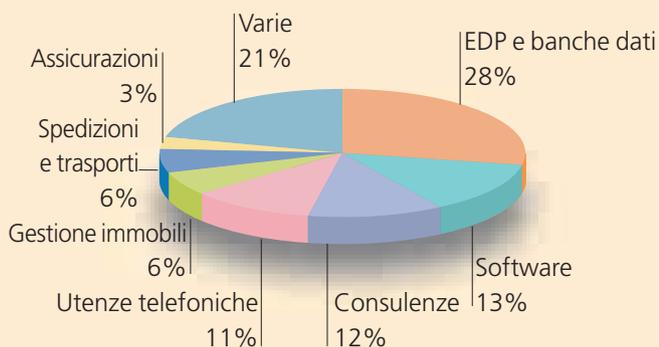
- inadempimenti contrattuali;
- ingiustificate rinunce alla fornitura dopo l'assegnazione;
- inadempienze circa la salvaguardia e la riservatezza delle informazioni.

Vengono inoltre valutati inserimenti di nuovi nominativi che, anche se non ancora utilizzati dalla Banca, sono considerati comunque meritevoli di essere tenuti in evidenza.

Attualmente non vi sono posizioni in contestazione o di contenzioso con i fornitori utilizzati.

DISTRIBUZIONE PER ATTIVITÀ DEI GRANDI FORNITORI

(pagamenti unitari superiori a 155.000 euro)



3. Obiettivi di miglioramento

Obiettivi di miglioramento fissati per il 2004

Banca Fideuram si era prefissata di raggiungere nel 2004 un certo numero di obiettivi tra i quali di particolare rilevanza quelli legati alla raccolta qualificata e quelli rivolti ad ampliare l'offerta dei prodotti alla clientela nonché ad elevare la crescita professionale dei private banker.

Nel 2004 il valore aggiunto dell'attività commerciale, ossia del valore intrinseco, attualizzato, dei contratti sottoscritti nell'anno, è stato pari a 310 milioni di euro. Tale risultato, considerato anche l'andamento negativo dell'industria italiana dei fondi comuni nel 2004, è da ritenersi più che soddisfacente.

Nell'ambito dell'ampliamento e diversificazione dei prodotti, nel corso del 2004 è stato avviato il progetto Fideuram Multibrand col quale si offre alla clientela la possibilità di accedere ad un'articolata gamma di Fondi e Sicav (oltre 230 comparti) di rinomate case di investimento internazionali, caratterizzate da processi di investimento collaudati e da un consistente presidio operativo sulle principali piazze finanziarie.

Relativamente alle iniziative mirate alla formazione ed alla crescita professionale dei private banker, nel 2004 sono stati implementati progetti importanti:

- lo sviluppo della piattaforma per la formazione a distanza, che offre accesso rapido e funzionale a tutte le informazioni relative alla offerta Banca Fideuram e agli aggiornamenti normativi di interesse per i private banker;
- gli investimenti per il conseguimento da parte di alcuni private banker della certificazione €FPA (European Financial Planning Association) con l'intento di promuovere standard professionali sempre più elevati;
- la realizzazione di specifiche unità didattiche per il miglioramento delle qualità relazionali dei private banker con la propria clientela.

Principali obiettivi di miglioramento per il 2005

Nell'ambito degli obiettivi aziendali per il 2005, riveste particolare rilevanza il lancio di un Piano Industriale pluriennale (2005-2007) che avrà come obiettivi principali la rifocalizzazione dei sistemi di incentivazione per la rete dei private banker, una significativa ripresa dell'attività di reclutamento e l'ulteriore rafforzamento e diversificazione dell'offerta.

In particolare, nel 2005 proseguirà l'ampliamento dell'offerta Multibrand iniziata nel 2004 ed il rafforzamento della gamma dei fondi. Saranno inoltre avviati progetti di respiro pluriennale per il potenziamento dell'offerta nei segmenti più alti del mercato.

Continuerà infine l'impegno, possibilmente ampliandone l'entità, per le certificazioni €FPA da parte di un numero significativo di private banker, con l'intento di accrescere ulteriormente la già elevata professionalità dei private banker.

Per quanto riguarda i rapporti con i clienti, Banca Fideuram intende continuare, nel 2005, ad operare per contribuire a migliorare la consapevolezza dei clienti rispetto alle scelte d'investimento. Tutto ciò sia supportando l'attività dei private banker attraverso lo studio di nuovi strumenti informativi sia predisponendo materiale di comunicazione rivolto direttamente alla clientela.

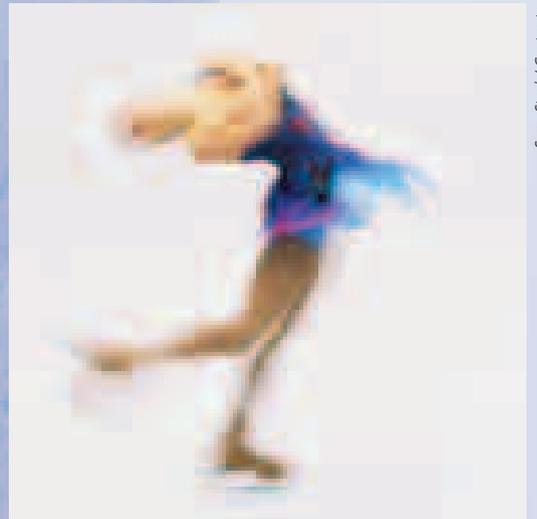
Nell'ambito dei Fornitori, Fideuram si ripropone di migliorare l'integrazione con Sanpaolo IMI per la selezione dei fornitori stessi con l'obiettivo di acquisire una più elevata efficienza in termini di rapporto costo/prestazioni e poter sfruttare il maggior potere contrattuale della Capogruppo.

Infine, per quanto riguarda le politiche ambientali, Fideuram nel 2005 intende estendere al maggiore numero di proprie sedi l'acquisizione di energia elettrica dal Consorzio Idroenergia.





Obiettivi di miglioramento



SuperStock / Contrasto

Obiettivi di miglioramento

OBIETTIVO

STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO

Iniziative di customer satisfaction, volte ad approfondire il confronto con i clienti. In particolare:

- conclusione dell'indagine nei confronti della clientela imprese;
- indagine quali-quantitativa sulla percezione dei servizi verso clientela privata.



Clienti

Redazione e diffusione di due policy contenenti i principi che guidano i comportamenti verso i clienti imprese relativamente al credito (alla luce dell'introduzione della normativa di Basilea II) ed ai prodotti derivati, al fine di garantire l'omogeneità dei comportamenti e di creare un'occasione di condivisione dei valori sui temi suddetti.



Clienti

Sviluppo di prodotti che mirano a rispondere a nuove esigenze della clientela, avendo cura di fornire un servizio personalizzato e nell'interesse dei clienti. In particolare:

- per i clienti privati, completamento della gamma di conti prodotto attraverso la realizzazione di iniziative dedicate a specifici segmenti di clientela (ad es. clienti Over 65) o di prodotti modulari che consentano di ridurre il canone di gestione in funzione dell'intensità di relazione; sviluppo dell'offerta di prodotti e servizi per il segmento 18-30 anni, con proseguimento delle relazioni intraprese con il mondo universitario; implementazione della gamma di prodotti assicurativi dell'area danni (Polizza Infortuni, Linea Salute, copertura di prodotti di finanziamento); revisione della gamma di prodotti previdenziali e di rendita;
- per i clienti imprese, realizzazione di un nuovo prodotto volto a favorire la capitalizzazione delle imprese, in vista degli Accordi di Basilea. Verrà inoltre previsto un nuovo plafond per le medie imprese destinato a finanziare gli investimenti in ricerca e innovazione aziendale.



Clienti

Ampliamento dei servizi disponibili su web. Per quanto concerne la clientela privata, l'obiettivo è di raggiungere il milione di contratti multicanale.



Clienti

Valorizzazione degli investimenti effettuati per l'ottenimento delle certificazioni di qualità e traduzione in azioni di miglioramento delle informazioni derivanti dalla gestione degli esposti e degli aspetti critici della relazione con il cliente.



Clienti

OBIETTIVO

STAKEHOLDER
DI RIFERIMENTO

Evoluzione dei sistemi di retribuzione variabile attraverso l'adozione di meccanismi che enfatizzano il superamento degli obiettivi assegnati.



Persone

Realizzazione di nuove iniziative mirate allo sviluppo delle capacità ed alla valorizzazione delle competenze. In particolare:

- a. estensione del sistema delle competenze di management ai dirigenti;
- b. evoluzione del sistema delle competenze professionali relativo al restante personale, quale base del più complessivo sistema di gestione e sviluppo relativo a quadri e personale delle aree professionali.



Persone

Perseguimento di obiettivi di redditività e di performance che permettano a Sanpaolo IMI di essere parte della top league finanziaria europea.



Azionisti

Mantenimento di un modello di corporate governance in linea con i migliori standard internazionali, con particolare riguardo a garantire la massima trasparenza.



Azionisti

Continua attenzione alla relazione con gli azionisti e con la comunità finanziaria, attraverso una gestione professionale e trasparente della comunicazione ed il costante aggiornamento del sito internet istituzionale.



Azionisti

Certificazione ambientale norma ISO 14001.



Ambiente

Continuo perseguimento della massima efficienza energetica tramite azioni quali l'estensione del progetto Green Light, introduzione dei video con monitor piatti per ogni nuova filiale ed un più approfondito monitoraggio dei consumi di combustibili nei grandi palazzi uffici.



Ambiente



Parere di PricewaterhouseCoopers



Photodisc / Contrasto

RELAZIONE SUI RISULTATI DELLE PROCEDURE CONCORDATE SUL BILANCIO SOCIALE 2004 DEL GRUPPO SANPAOLO IMI

Agli Azionisti di
Sanpaolo IMI SpA

Abbiamo svolto le procedure di verifica concordate sul "Bilancio Sociale 2004" (di seguito il "Bilancio") del Gruppo Sanpaolo IMI (di seguito il "Gruppo") per verificare:

- L'attendibilità dei dati in esso riportati.
- La completezza e comprensibilità dei dati e delle informazioni in esso riportati.

Il nostro intervento è stato svolto applicando le procedure di verifica di seguito sinteticamente riportate:

- 1 Rilevazione e analisi delle procedure interne in essere per la gestione e raccolta delle informazioni e dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio.
- 2 Verifiche, su base campionaria, della corrispondenza dei dati economici e dei dati finanziari riportati nel Bilancio con gli stessi esposti nel bilancio consolidato che sarà presentato all'Assemblea dei soci e della corrispondenza degli altri dati ed informazioni con la reportistica gestionale interna o con adeguata documentazione di supporto.
- 3 Valutazione della completezza e comprensibilità del Bilancio rispetto all'inclusione degli argomenti normalmente riscontrabili nell'esperienza dei bilanci sociali ad oggi pubblicati e rispetto alle categorie di soggetti portatori d'interessi (stakeholder) identificati.

La presente relazione, pertanto, è limitata ai risultati dell'applicazione delle riportate procedure e non possiamo escludere che, se avessimo svolto delle procedure aggiuntive, sarebbero potuti emergere altri elementi da portare alla Vostra attenzione in aggiunta a quelli riportati ai successivi paragrafi.

L'applicazione delle procedure di verifica concordate ha consentito di rilevare che:

- 1 Le procedure interne in essere per la gestione e raccolta delle informazioni e dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio, sono coerenti con le finalità richieste dal documento stesso.



- 2 I dati economici e i dati finanziari riportati nel Bilancio corrispondono agli stessi esposti nel bilancio consolidato che sarà presentato all'Assemblea dei soci e gli altri dati ed informazioni esposti nel Bilancio sono adeguatamente documentati da reportistica interna o altra documentazione societaria.
- 3 Per quanto riguarda la valutazione della completezza e comprensibilità del Bilancio, i risultati di seguito riportati sono fondati sull'esperienza maturata dal nostro network, sul confronto tra le "best practice" nazionali ed internazionali e sulle linee guida PricewaterhouseCoopers sviluppate con riferimento ai requisiti informativi desumibili da:
- Sustainability Reporting Guidelines (Global Reporting Initiative).
 - Linee guida ABI (Modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito).
 - Linee guida GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale).

A tale proposito, si evidenzia che il documento in oggetto è completo e ben strutturato rispetto a quanto riscontrabile nei bilanci sociali ad oggi pubblicati e comprensibile nei dati e nelle informazioni e che la sua struttura informativa è coerente con quanto realizzato negli scorsi esercizi da parte del Gruppo. Dall'esame dello stesso emergono, inoltre, le seguenti considerazioni:

- a. il Bilancio, nel capitolo sesto, fornisce una sintesi organica dei dati e delle informazioni relative al Gruppo Banca Fideuram, per rispondere agli interessi informativi degli stakeholder di riferimento di detto Gruppo;
- b. a fronte di scelte future più precise sui principi di redazione di riferimento da sviluppare nel capitolo introduttivo, sarà possibile completare ed approfondire l'utilizzo di indicatori di performance, tramite i quali misurare e comunicare le prestazioni conseguite nel tempo e sviluppare una rendicontazione che derivi dall'approfondimento sulle aspettative legittime degli stakeholder del Gruppo.

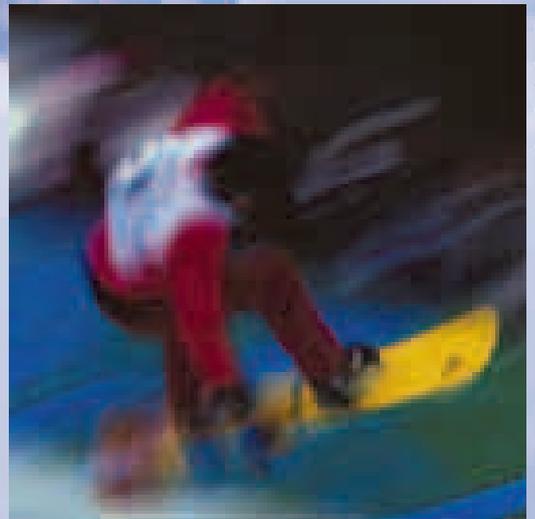
Torino, 8 aprile 2005

PricewaterhouseCoopers SpA

Sergio Duca
(Revisore contabile)



Valutazioni esterne



SuperStock/Contrasto

Nel 2004 Sanpaolo IMI ha richiesto a Standard & Poor's un rating sulla Corporate Governance, reso pubblico a luglio, di cui si riportano in sintesi i risultati. Nei primi mesi del 2005 è stato inoltre attribuito dalla società Avanzi Sri Research un rating etico, sulle

politiche e le pratiche di responsabilità sociale del Gruppo. Si riporta infine la valutazione espressa dalla giuria dell'Oscar di Bilancio nel conferire a Sanpaolo IMI il premio come migliore bilancio della categoria "Imprese Bancarie, Finanziarie e di Assicurazioni".

Parere di Standard & Poor's

CORPORATE GOVERNANCE SCORE

Luglio 2004

Valutazione complessiva della società (CGS)	7/10
--	------

Valutazioni delle componenti:

Trasparenza, divulgazione di informazioni e audit	Buono
Diritti degli azionisti e rapporti con i titolari di quote di partecipazione	Discreto
Trasparenza, divulgazione di informazioni e audit	Discreto/Buono
Struttura ed efficienza del Consiglio di Amministrazione	Discreto/Buono

Sintesi e commenti

Le pratiche di governance presso Sanpaolo IMI, la seconda più grande Banca italiana in termini di attività, sono valutate da discrete a buone e risultano in rapido miglioramento. Trattandosi di un'istituzione finanziaria che ha conosciuto un rapida espansione tramite una politica di acquisizioni, la Banca vanta una solida cultura interna di controllo e un Consiglio di Amministrazione che, benché composto da un certo numero di nuovi membri, appare in grado di garantire un'efficace supervisione gestionale.

L'accordo esistente tra alcuni azionisti, che affida il controllo della società ad un consorzio di titolari di una quota di partecipazione complessiva del 30% circa, ha recentemente subito modifiche. Il gruppo bancario spagnolo Banco Santander pare esercitare una notevole influenza sul Consiglio di Amministrazione, controbilanciata tuttavia da altri firmatari del patto. Benché l'assetto della proprietà presenti alcuni punti deboli per quanto concerne i diritti degli azionisti, essa garantisce stabilità a lungo termine, promuove un più attento controllo della Direzione e favorisce un Consiglio di Amministrazione relativamente più attivo. Inoltre, i recenti cambiamenti introdotti nella direzione della Banca hanno ridotto il numero degli Amministratori Delegati, ripristinando il precedente – e più consono – binomio di Presidente/Amministratore Delegato. Nel contempo, emerge chiaramente la volontà degli azionisti più dinamici della Banca di evitare qualunque eccessiva concentrazione di potere da parte del management.

Parere di Avanzi Sri Research

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: **65,9/100**
 (0 minimo – 100 massimo)
 Data emissione 15 marzo 2005



	Rating
Trasparenza	65
Principi	68
Governance degli stakeholder	63
Relazioni con gli stakeholder	67

Giudizio

Il livello di responsabilità sociale di Sanpaolo IMI analizzato secondo il nostro modello di valutazione è buono. Sanpaolo IMI ha cominciato a costruire il proprio sistema organizzativo e di gestione della responsabilità sociale partendo da un forte sistema valoriale che ha sempre permeato tutta la Banca. Tali valori sono stati rispettati anche nel corso del processo di fusione che, nel complesso, non ha avuto conseguenze negative sulla soddisfazione dei dipendenti e sulle relazioni industriali. La traduzione dei valori in aspetti specifici attraverso politiche che indirizzino le diverse funzioni della Banca è ancora in corso.

Il primo passo di questo cammino è avvenuto nel 1997 con il lancio dei fondi del Sistema Etico da parte dell'asset management ed è proseguito a livello della Banca con la costituzione nel 2001 del Comitato Etico ed è in continua evoluzione. Ad oggi Sanpaolo IMI ha un buon livello di trasparenza sugli aspetti generali ed ha raggiunto, con il Bilancio Sociale, un altrettanto buon risultato sugli aspetti più specifici della responsabilità sociale. Da migliorare la comunicazione sulle strategie di responsabilità sociale di lungo periodo e da rafforzare la comunicazione e la formazione interna per permettere una maggiore identificazione della struttura con le scelte della Banca. Buono il sistema di governance degli stakeholder formato da un Comitato Etico composto da membri del Consiglio di Amministrazione e da una Unità Iniziative di Responsabilità Sociale alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato. Anche in questo caso si evidenziano margini di miglioramento in termini di una migliore regolamentazione dei rapporti tra le diverse strutture preposte al presidio dei temi della responsabilità sociale. Il forte impegno manifestato attraverso la definizione dei valori si autolimita però volontariamente all'interno di un sistema autoreferenziale poco aperto alla condivisione con gli stakeholder del processo decisionale sulle strategie e sui diversi temi da affrontare. Tale mancanza è un elemento critico ai fini del nostro modello di valutazione in quanto si ritiene che, seppure ad oggi Sanpaolo IMI non evidenzia particolari controversie, un atteggiamento di questo genere non assicura in prospettiva, la capacità di reagire prontamente a criticità di tipo etico, sociale ed ambientale che dovessero presentarsi. Buone però ad oggi le relazioni con i diversi stakeholder che evidenziano solo criticità minori, con un rilievo sulla bassa considerazione degli impatti indiretti di tipo etico, ambientale e sociale nell'erogazione del credito.

La metodologia utilizzata per lo svolgimento del lavoro è stata sviluppata da Avanzi SRI Research sulla base del modello di analisi messo a punto da Siri Company e traduce l'approccio multi-stakeholder in una matrice che analizza il comportamento dell'azienda nei confronti dei diversi stakeholder su quattro livelli: trasparenza, principi, sistemi di gestione e relazione con gli stakeholder.

Siri Company è una società che svolge analisi della responsabilità sociale delle imprese a livello mondiale, ed ha come soci 11 società di rating sociale che hanno definito congiuntamente una metodologia comune di valutazione delle imprese.



Oscar di categoria per le Imprese Bancarie, Finanziarie, di Assicurazioni (quotate e non quotate): SANPAOLO IMI

Il Bilancio di Sanpaolo IMI risulta chiaro ed esaustivo in ogni suo aspetto. Particolarmente approfondite e trasparenti le informazioni relative ai segment report ed alle operazioni di integrazione del Gruppo. Eccellente il Bilancio Sociale, soprattutto per gli aspetti legati ai rapporti con i portatori di interessi e agli obiettivi ripartiti per categoria di stakeholder. Molto ricca ed articolata la disponibilità di informazioni on-line, con un sito facilmente consultabile e di buon spessore.

Commissione Imprese Bancarie, Finanziarie, di Assicurazioni

TEAM LEADER: Paolo Gnes, Presidente Centrale dei Bilanci

Vincenzo Favale - CENTRALE DEI BILANCI, Lorenzo Magrassi - CONSIGLIO NAZIONALE DOTTORI

COMMERCIALISTI, Massimiliano La Greca - BORSA ITALIANA, Luigi Matta – ANDAF, Fausto Vittucci – AIRE,

Daniela Carosio – AIAF, Mario Rodriguez – FERPI.





Allegati



SuperStock / Contrasto

GLOSSARIO

Glossario

ABI: Associazione Bancaria Italiana.

ADS (American Depositary Share): azioni di una società non statunitense depositate presso un fiduciario e che possono circolare sul mercato statunitense dei capitali. Ciò rende possibile agli investitori statunitensi di acquistare titoli esteri tramite la banca, che li custodirà presso la sua filiale del paese in cui è avvenuto l'investimento.

Asset under management: volumi di risparmio gestito.

Benchmark: parametro oggettivo di riferimento degli investimenti finanziari, che può essere costituito anche dagli indici più noti (MIB30, Dow Jones ecc.) o da altri ritenuti rappresentativi del profilo di rischio/rendimento dell'investimento.

Comitato di Basilea: emanazione della Banca dei Regolamenti Internazionali e dei Paesi del G10, a cui è affidato il compito di garantire la stabilità del sistema bancario a livello mondiale, per la sicurezza dei depositanti, delle banche, degli azionisti e dell'intera economia, nonché di fissare regole univoche per tutte le banche.

Confidi: Consorzi di Garanzia Collettiva Fidi.

Consob: Commissione nazionale per le Società e la Borsa.

Corporate governance: l'insieme dei criteri e dei processi di governo in un'azienda.

Corporate Social Responsibility (Responsabilità Sociale dell'Impresa): Il Libro Verde della Commissione Europea "Promoting a European framework for Corporate Social Responsibility" definisce la responsabilità sociale d'impresa come "l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. [...] Essere socialmente responsabili – dice ancora il Libro Verde - significa non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici applicabili ma anche andare al di là, investendo nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate".

Disclosure: la rivelazione di un fatto o di una condizione in un bilancio o altro rendiconto finanziario. Lo stesso termine indica la rivelazione del segreto bancario in certe circostanze stabilite dalla legge.

Dividend yield: dividendo/prezzo medio annuo.

Downgrade: revisione verso il basso del rating (vedi voce).

Fondo etico: fondo comune d'investimento che investe secondo criteri SRI.

Ftse4Good: famiglia di indici di benchmark e commerciali

per gli investimenti socialmente responsabili.

Holding: società finanziaria o di partecipazioni, che possiede la maggioranza del pacchetto azionario di altre società o che fa parte di un'altra società e ne controlla il consiglio di amministrazione.

Impatto ambientale: qualsiasi modifica all'ambiente, positiva o negativa, derivante in tutto o in parte dalle attività, dai prodotti o dai servizi di un'organizzazione.

Impatto ambientale diretto: modifica dell'ambiente derivante in tutto o in parte direttamente dai prodotti o dai servizi di un'organizzazione.

Impatto ambientale indiretto: modifica all'ambiente derivante dalle attività di organizzazioni terze che si realizzano in quanto legate a quelle dell'organizzazione principale. Per esempio, nel caso di una banca, si fa riferimento agli impatti causati dalle imprese clienti che realizzano delle attività finanziate con risorse prestate dalla banca.

Internet banking: servizio bancario per la clientela privata e imprese fruito attraverso un collegamento Internet tra utente e banca.

Investment banking: attività d'intermediazione nella compravendita di strumenti finanziari e l'attività, unita alla precedente o separata da essa, di gestione dei portafogli.

ISO (International Organization for Standardization): federazione mondiale tra organismi di normazione tecnica nazionale. Fra i principali riferimenti normativi emanati, vi sono le norme ISO 14001 (relative ai sistemi di gestione ambientale) e ISO 9000 (relative ai sistemi di qualità).

Mib bancario: indice azionario che raggruppa le banche quotate alla Borsa di Milano.

Microcredito: prestiti di ammontare limitato a condizioni agevolate rivolti a soggetti che solitamente sono esclusi dai circuiti bancari e finalizzati all'occupazione e all'imprenditorialità.

Multicanalità: offerta di prodotti e servizi bancari al dettaglio tramite sia i tradizionali canali fisici (sportello), sia i canali telematici. La definizione tiene conto sia della tipologia di canali distributivi attraverso i quali viene erogata tale attività (reti chiuse o aperte, tipo Internet) che della modalità di accesso a tali canali da parte della clientela (terminali Pos, sportelli Atm, telefoni, personal computer e carte a microcircuito).

NYSE (New York Stock Exchange): Borsa di New York.

Ombudsman bancario: organismo collegiale istituito nel 1993, promosso dall'ABI per dirimere, al

ricorrere di determinate condizioni, le controversie il cui valore non superi i 10.000 euro tra banche e clientela che non abbiano trovato soluzione presso l'ufficio reclami delle banche.

Pay out ratio: percentuale di utile distribuito agli azionisti tramite i dividendi.

PMI: piccole e medie imprese.

Private banker: promotore finanziario.

Private equity: attività di investimento nel capitale di rischio di imprese non quotate, tipicamente di piccole e medie dimensioni.

Project finance: metodo di finanziamento in cui il prestatore guarda soprattutto alla redditività di un singolo progetto, sia come fonte di rimborso che come garanzia dell'esposizione. Questo tipo di finanziamento è generalmente destinato a grandi, complesse e costose infrastrutture, ad esempio nei settori energetico, chimico, estrattivo, dei trasporti, dell'ambiente e delle telecomunicazioni.

Protocollo di Kyoto: protocollo di applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui Cambiamenti Climatici (United Nations Conference Framework Convention on Climate Change). Il Protocollo impone degli obiettivi di riduzione di gas effetto serra ai Paesi industrializzati e ai Paesi ad economia in transizione, sulla base di "comuni ma differenziate responsabilità", da ottenere nel periodo 2008-2012 così da pervenire ad una riduzione globale del 3,8% delle loro emissioni rispetto ai valori del 1990.

Rating: valutazione del merito di credito di una controparte affidata o da affidare, attraverso la quantificazione della probabilità di insolvenza della stessa.

Retail banking: mercato al dettaglio costituito prevalentemente da clienti privati, piccole imprese e famiglie consumatrici.

Risk management: struttura organizzativa in cui vengono predisposte le metodologie, i criteri di misurazione e di gestione nonché gli strumenti di controllo in materia di rischi creditizi, finanziari e operativi, al fine di garantire il governo dell'esposizione a tali rischi.

Roadshow: serie di incontri con investitori istituzionali che hanno luogo in piazze finanziarie internazionali.

ROE (Return on equity): pari a utile netto/patrimonio netto medio, è uno dei principali indici di redditività.

Sarbanes-Oxley Act: legge statunitense varata nel luglio 2002 recante ulteriori disposizioni sulle informazioni finanziarie delle imprese a garanzia verso il pubblico. In

particolare la nuova normativa richiede maggiore accuratezza e affidabilità nelle informazioni di bilancio.

SEC: Securities Exchange Commission, l'Autorità di Vigilanza Americana.

SRI (Socially Responsible Investment): attività di gestione del risparmio svolta secondo criteri ambientali e sociali. Usualmente, si distinguono tre approcci: la selezione dei portafogli (i titoli vengono inclusi o esclusi a seconda del profilo di responsabilità ambientale o sociale delle imprese emittenti); l'azionariato attivo (l'esercizio dei diritti, come il diritto di voto in assemblea, che discendono dalla proprietà dei titoli al fine di influenzare le politiche di responsabilità sociale dell'impresa); l'investimento di comunità (l'indirizzo di capitali verso economie marginali con obiettivi di sviluppo locale).

Stakeholder: portatore di interesse. È il soggetto, privato o pubblico, singolo od organizzato, che intrattiene relazioni, dirette o indirette, formali o informali, con l'impresa.

Stock option: incentivazione azionaria a favore di personale della Società, con opzione di esercitarla dopo n tempo.

Sviluppo sostenibile: lo sviluppo che soddisfa i bisogni delle generazioni presenti senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri (Rapporto Brundtland - WCED World Commission for Economic Development - 1987).

Tep (tonnellata equivalente di petrolio): unità di misura internazionale che viene utilizzata quando si trattano quantità rilevanti di energia. Ogni tep equivale alla quantità di energia ottenibile bruciando 1.000 Kg di petrolio (41,8 GJ o 11,6 MWh).

Unit linked: prodotti assicurativi che investono in quote di fondi assicurativi, principalmente costruiti in funzione della diversa rischiosità.

Il Bilancio Sociale
è disponibile (in italiano e in inglese)
sul sito internet:
www.grupposanpaoloimi.com

Osservazioni, suggerimenti
o richieste di chiarimenti ed informazioni
possono essere indirizzati a:
bilanciosociale@sanpaoloimi.com

La predisposizione di questo Bilancio Sociale
è stata curata da un gruppo di lavoro interno.

Progetto grafico: Partners - Torino