

Bilancio Sociale 2007



INTESA  SANPAOLO

Intesa Sanpaolo è attenta al rispetto dell'ambiente: questo volume è stato stampato su carta ecologica certificata.



ELEMENTAL
CHLORINE
FREE
GUARANTEED



Bilancio Sociale 2007

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede Legale: Piazza San Carlo 156 10121 Torino Sede Secondaria: Via Monte di Pietà 8 20121 Milano Capitale sociale Euro 6.646.547.922,56 Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Torino e codice fiscale 00799960158 Partita IVA 10810700152 Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361 e Capogruppo del gruppo bancario "Intesa Sanpaolo", iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari.

Cariche sociali

Consiglio di sorveglianza

Presidente Giovanni Bazoli

Vice Presidenti Antoine Bernheim
Rodolfo Zich

Consiglieri Carlo Barel di Sant'Albano
Rosalba Casiraghi
Marco Ciabattoni¹
Giovanni Costa
Franco Dalla Sega
Gianluca Ferrero
Angelo Ferro
Pietro Garibaldi
Giulio Lubatti
Giuseppe Mazzarello
Eugenio Pavarani
Gianluca Ponzellini
Gian Guido Sacchi Morsiani
Ferdinando Targetti
Livio Torio
Riccardo Varaldo²

Consiglio di gestione

Presidente Enrico Salza

Vice Presidente Orazio Rossi

*Consigliere delegato
e Chief Executive Officer* Corrado Passera

Consiglieri Aureliano Benedetti³
Elio Catania
Giuseppe Fontana
Gianluigi Garrino
Virgilio Marrone
Emilio Ottolenghi
Giovanni Perissinotto
Marcello Sala

Direzione Generale

Direttore generale vicario Pietro Modiano

Direttore generale Francesco Micheli

**Dirigente preposto alla redazione
dei documenti contabili societari** Bruno Picca

Società di Revisione Reconta Ernst & Young S.p.A.

¹ Nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 30/4/2008 in sostituzione del Consigliere Pio Bussolotto, dimissionario dall'8/4/2008

² Nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 30/4/2008 in sostituzione del Consigliere Fabrizio Gianni, dimissionario dal 28/4/2008

³ Nominato dal Consiglio di Sorveglianza il 20/5/2008 in sostituzione del Consigliere Giovanni Battista Limonta, dimissionario dal 13/5/2008

 sito internet collegato

■ ■ ■ ■ ■ realizzata e conclusa

■ ■ ■ ■ □ prosecuita dal 2006

■ ■ □ □ avviata e in corso

■ □ □ □ da realizzare ancora

Sommario

- 8 Lettera agli stakeholder
- 10 Introduzione e premessa metodologica
- 12 *Identità e Governance***
 - 13 Mission e valori di riferimento
 - 14 L'evoluzione storica
 - 16 Linee strategiche
 - 17 Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo
 - 22 Il governo dell'impresa
 - 29 La nostra responsabilità sociale
 - 33 Le nostre partnership per la sostenibilità
- 36 *La Relazione Economica***
 - 37 La performance economico-finanziaria nel 2007
 - 37 Principali Indicatori Economici e Finanziari
 - 38 Il calcolo del Valore Aggiunto e la sua distribuzione
 - 40 Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto Globale
 - 41 Prospetto di ripartizione del Valore Aggiunto Globale Lordo e della sua distribuzione
- 42 *La Relazione Sociale***
 - 43 La mappa degli stakeholder
 - 44 Clienti
 - 78 Collaboratori
 - 100 Azionisti
 - 108 Fornitori
 - 112 La relazione con l'ambiente
 - 130 Il rapporto con la comunità
- 148 *Il coinvolgimento degli stakeholder e gli obiettivi di miglioramento***
 - 149 Il dialogo con gli stakeholder
 - 149 La metodologia che abbiamo seguito
 - 151 Gli argomenti chiave emersi dal coinvolgimento
 - 155 Gli obiettivi di miglioramento
- 160 *Allegati***
 - 161 Attestazione di Conformità
 - 163 Livello di applicazione delle linee guida G3 del GRI
 - 164 Prospetto degli indicatori
 - 171 Contatti

Lettera agli stakeholder

Il Bilancio Sociale 2007 che il Gruppo Intesa Sanpaolo – nato il 1° gennaio 2007 – presenta alla comunità degli stakeholder trae esperienza e continuità dai precedenti Bilanci Sociali che il Gruppo Sanpaolo IMI e il Gruppo Intesa hanno elaborato e presentato negli anni passati. Ma rappresenta anche un segnale di decisa innovazione.

Il nuovo Gruppo è nato all'insegna di culture aziendali e sociali simili: un sistema valoriale fortemente condiviso, sia dagli azionisti, sia dal management, sia dai collaboratori; una missione caratterizzata dalla ricerca dell'eccellenza del servizio nei confronti di tutti gli interlocutori e tesa a promuovere, favorire e alimentare lo sviluppo sostenibile di lungo periodo; la spinta all'internazionalizzazione unita al forte radicamento territoriale e all'attenzione ai bisogni delle singole realtà locali; la cultura del merito e la cultura della solidarietà; e soprattutto la tensione alla creazione di valore non solo economico e finanziario, ma anche sociale e ambientale.

Questa base ideale ha portato nel 2007 al lancio di un Piano di Impresa triennale incentrato sul concetto di crescita sostenibile e all'adozione di un Codice Etico che rappresenta in modo articolato i nostri impegni verso gli stakeholder e la società nel suo complesso. Un Codice Etico che costituisce la bussola e la cartina al tornasole delle realizzazioni presentate in questo Bilancio e degli obiettivi definiti per i prossimi esercizi, in tutti i campi di attività.

La rigorosa e sempre più vasta compenetrazione tra i valori di responsabilità sociale e i progetti che li sostanziano – previsti nel Piano di Impresa – è forse l'elemento di maggior novità, oltre che di impegno e di soddisfazione.

Anche in un anno difficile com'è stato il 2007 la nostra responsabilità sociale e ambientale si è manifestata con fatti concreti e misurabili.

Il radicamento nelle comunità locali si è realizzato attraverso il modello originale della Banca dei Territori, capace di rispondere con competenza e flessibilità alle necessità di realtà fortemente diversificate, senza far mancare – anzi amplificando – i vantaggi di prodotti e servizi tipici di una grande banca internazionale.

L'ampliamento dell'accesso al credito e agli strumenti finanziari per le categorie socialmente svantaggiate o non adeguatamente servite dalle banche tradizionali è stato ottenuto con la costituzione di Banca Prossima, dedicata esclusivamente alle imprese sociali e al Terzo Settore.

La solidarietà e l'attenzione alla cultura hanno potuto contare sull'impegno diretto del Gruppo e delle singole Banche territoriali, anche in partnership con Fondazioni e associazioni.

La tutela dell'ambiente si è concretizzata nell'adozione di un rigoroso Sistema di Gestione Ambientale, che investirà progressivamente tutti i siti dell'azienda.

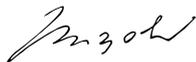
L'attenzione ai bisogni dei nostri collaboratori si è focalizzata sui temi dell'integrazione, del coinvolgimento, della formazione e della crescita professionale, nella consapevolezza che le persone sono la ricchezza fondamentale dell'azienda e il motore dello sviluppo.

Siamo consci che le attività di una grande impresa hanno ricadute di grande rilevanza sulla società in generale, sulle persone e sull'ambiente. Per questo abbiamo rendicontato le nostre attività con trasparenza adottando i principi promossi dagli organismi internazionali, in particolare il Global Compact e il programma ambientale delle Nazioni Unite (UNEP-FI), impegnandoci a integrare nella nostra strategia aziendale queste linee guida.

Il nostro impegno alla trasparenza include anche l'intenso dialogo che contraddistingue la relazione con le persone che lavorano nel gruppo, i clienti, gli azionisti e la comunità. Il Bilancio Sociale è l'espressione di queste intense relazioni e del nostro impegno a fornire risposte soddisfacendo le loro legittime aspettative. Solo dal dialogo può scaturire una strategia di impresa dinamica e innovativa, in grado di alimentare il circolo virtuoso della fiducia in un processo di continuo miglioramento.

Il 2008 si è presentato ancor più difficile dell'anno precedente. Ma questa constatazione ci porta a confermare e a rafforzare tutte le leve – individuate nel Piano di Impresa – per la crescita sostenibile del nostro Gruppo e dei Paesi – primo fra tutti l'Italia – nei quali siamo inseriti o dei quali siamo parte rilevante. Tra queste leve, la responsabilità sociale e ambientale è una delle principali e permeerà sempre più le nostre attività.

Nonostante i molti risultati già raggiunti, pensiamo di avere ancora davanti a noi un lungo percorso, il cui obiettivo è il miglioramento costante delle relazioni e il consolidamento del rapporto di fiducia con tutti i nostri stakeholder. La fiducia che chiediamo deriva da ciò che facciamo giorno per giorno, per soddisfare le aspettative dei nostri interlocutori.



Giovanni Bazoli



Enrico Salza



Corrado Passera

Introduzione e premessa metodologica

Pubblichiamo il primo Bilancio Sociale del Gruppo Intesa Sanpaolo. Questa edizione vede convergere la rendicontazione delle iniziative dei due gruppi, Intesa e Sanpaolo IMI, che dal 1° gennaio 2007 si sono integrati per costituire una nuova, grande realtà bancaria.

Struttura e contenuti

Questo Bilancio, strutturato per categorie di stakeholder, rendiconta per ciascuno di essi le iniziative realizzate rispetto agli obiettivi triennali definiti nel bilancio 2006 nel più generale quadro del Piano d'Impresa 2007-2009.

Nel capitolo "Il coinvolgimento degli stakeholder e gli obiettivi di miglioramento" presentiamo il percorso di consultazione e confronto intrapreso e l'opinione dei nostri stakeholder relativamente all'efficacia degli obiettivi che ci siamo posti e al loro grado di realizzazione.

I contenuti sono stati raccolti ed elaborati dal gruppo di lavoro costituito dai "referenti CSR" delegati dai responsabili delle diverse aree funzionali e società del Gruppo Intesa Sanpaolo coordinato dall'Unità Corporate Social Responsibility.

Modelli di redazione

La selezione dei contenuti ha tenuto in considerazione le Sustainability Reporting Guidelines del GRI edizione 3 (Global Reporting Initiative), che costituiscono il principale riferimento internazionale in materia di reporting sociale e ambientale, nonché i Supplementi integrativi sociale e ambientale per il settore finanziario del GRI stesso. Per quanto riguarda il calcolo e la ripartizione del Valore Aggiunto presenti nel capitolo "La Relazione Economica", ci siamo riferiti alle linee guida di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito ("Il rendiconto agli stakeholder: una guida per le banche") elaborato da ABI in collaborazione con EconomEtica (Centro Interuniversitario per l'etica economica e la responsabilità sociale di impresa).

Questo Bilancio soddisfa i requisiti G3 al livello B+ (vedi lo schema "Livello di applicazione delle linee guida G3 del GRI" a pag. 163).

Sistemi di misurazione

Per rispondere all'impegno di uniformare le metodologie di raccolta dati ed estenderle all'intero Gruppo, abbiamo centralizzato presso la Direzione Controllo di Gestione i flussi informativi quantitativi. A seguito della fusione, i dati raccolti per questa edizione del Bilancio Sociale non provengono da un'unica piattaforma informativa. Ci poniamo l'obiettivo di rendere più efficace il processo di gestione dei flussi informativi e a tale fine abbiamo dato avvio alla redazione di un manuale di Gruppo che formalizza il processo gestionale per la rendicontazione, definisce le responsabilità organizzative di coloro che contribuiscono alla composizione del bilancio e presenta le schede che definiscono le specifiche tecniche per la costruzione degli indicatori (rilevanza, modalità di calcolo e fonte). Le schede tecniche sono state realizzate a seguito di numerose interviste interne. Nel corso del 2008 intendiamo completare il manuale di Gruppo anche sulla base delle osservazioni e delle criticità che sono emerse nella fase di raccolta dati.

Principi adottati

Nella definizione dei criteri per la selezione dei contenuti, della qualità informativa e del perimetro di rendicontazione, ci siamo attenuti alle linee guida della Global Reporting Initiative.

Criteri seguiti per la definizione dei contenuti

Rilevanza

Abbiamo tenuto in considerazione gli argomenti che qualificano la mission, i valori e i principi aziendali formulati nel Codice Etico, gli impegni espressi nel Piano d'Impresa 2007-2009, le istanze emerse dal dialogo con gli stakeholder e gli indicatori richiesti dalle linee guida GRI.

Abbiamo considerato inoltre gli impegni derivanti dalla sottoscrizione volontaria di standard internazionali e codici di condotta.

Inclusività

Abbiamo condotto un'analisi per verificare la mappa degli stakeholder nel mutato contesto aziendale e attivato un percorso di consultazione e confronto finalizzato a consolidare e sistematizzare una pratica di dialogo con gli interlocutori più rilevanti. Il coinvolgimento ha tenuto in considerazione i risultati emersi dal precedente ciclo di stakeholder engagement e i processi di inclusione già attivi nel Gruppo.

L'attività si è articolata secondo tecniche diversificate (dall'intervista a opinion leader, a focus group a questionari interni) e prevede, in corso d'anno, l'avvio di forme più evolute e permanenti di inclusione degli stakeholder nelle strategie aziendali. Intendiamo costituire "laboratori permanenti" tra i Referenti delle strutture aziendali e i rappresentanti degli stakeholder, finalizzati a definire modalità concrete per accrescere il grado di sostenibilità aziendale nel quadro di un percorso condiviso.

Contesto di sostenibilità

Presentiamo, nell'ambito del documento, la concezione di sviluppo sostenibile del Gruppo Intesa Sanpaolo così come nei documenti programmatici di presentazione del Piano d'Impresa, definendo il ruolo del Gruppo nello sviluppo del Paese e dei territori nei quali il Gruppo opera e rendicontandone l'operato.

Completezza

I dati riportati nel documento fanno riferimento all'esercizio 2007 e, ove non diversamente specificato, alle società operative che hanno rilevanza per la rendicontazione di sostenibilità e che rientrano nel perimetro del Bilancio Consolidato 2007 di Intesa Sanpaolo. I criteri adottati per la definizione del perimetro hanno valutato la rilevanza, per ciascuna società del Gruppo Intesa Sanpaolo dell'apporto al Bilancio Consolidato in termini patrimoniali e reddituali, del numero di dipendenti e delle caratteristiche delle società sulla base degli impatti sociali e ambientali generati. Il Bilancio Sociale viene pubblicato con cadenza annuale. La precedente edizione è stata pubblicata da Intesa e da Sanpaolo IMI nel giugno 2007.

Criteri seguiti per una rendicontazione di qualità

Equilibrio/neutralità

Abbiamo incluso nella rendicontazione sia gli

impatti positivi della nostra attività di impresa sia quelli negativi per favorire una valutazione bilanciata da parte degli stakeholder di riferimento delle performance aziendali. In particolare abbiamo dato evidenza delle istanze emerse dai processi di stakeholder engagement indicando i criteri utilizzati nel bilanciamento degli interessi contrapposti. L'enfasi data ai diversi argomenti trattati nel documento è proporzionale alla rilevanza relativa degli stessi.

Comparabilità

A seguito dei processi di fusione, per questa edizione del Bilancio Sociale, non è possibile presentare un raffronto sistematico con i dati del precedente esercizio ma, dove è possibile, vengono fornite valutazioni sugli andamenti rispetto ai dati dell'esercizio 2006 del Gruppo Intesa e Sanpaolo IMI e ai dati di settore disponibili.

Accuratezza

La maggior parte dei dati deriva da rilevazioni dirette, salvo alcune stime segnalate in nota che non hanno comunque intaccato l'accuratezza dello specifico dato. La relazione economica è stata redatta sulla base del Bilancio Consolidato 2007 di Intesa Sanpaolo.

Tempestività

Le informazioni fornite nel documento indicano chiaramente il periodo di riferimento e la pubblicazione avviene a breve termine rispetto a quella del Bilancio Consolidato 2007.

Chiarezza

Ci siamo posti l'obiettivo di rendere facilmente accessibile anche ai non addetti ai lavori i contenuti del documento utilizzando un linguaggio semplice e una strutturazione chiara dei capitoli. Abbiamo utilizzato elementi grafici per semplificare la lettura e rendere possibile l'immediata identificazione degli impatti derivanti dalle attività aziendali in un'ottica multistakeholder.

Verificabilità

Questa edizione del Bilancio Sociale è sottoposta a verifica di conformità ai principi di redazione enunciati in questa premessa metodologica da parte della società di revisione contabile Reconta Ernst & Young.

Questo Bilancio Sociale viene distribuito ai principali interlocutori del Gruppo Intesa Sanpaolo ed è disponibile anche sul sito Internet group.intesasanpaolo.com. ①

Identità e Governance

La nostra strategia di crescita mira alla creazione di valore solido e sostenibile sotto il profilo economico e finanziario, sociale e ambientale, costruito sulla fiducia di tutti i nostri interlocutori.

Mission e valori di riferimento

L'evoluzione storica

Linee strategiche

Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo

Il governo dell'impresa

La nostra responsabilità sociale

Le nostre partnership per la sostenibilità

Mission e valori di riferimento

Lavoriamo insieme per fornire servizi bancari e finanziari di eccellenza ai nostri clienti, attivando leve di sviluppo per tutte le realtà territoriali nelle quali operiamo.

Consapevoli del valore della nostra attività in Italia e all'estero, promuoviamo uno stile di crescita attento alla sostenibilità nel tempo dei risultati e alla creazione di un circolo virtuoso basato sulla fiducia che nasce dalla soddisfazione dei clienti e degli azionisti, dal senso di appartenenza dei collaboratori e dalla vicinanza ai bisogni della collettività e dei territori.

Competiamo lealmente nel mercato, pronti a cooperare con gli altri soggetti economici, privati e pubblici, ogniqualvolta sia necessario per rafforzare la capacità complessiva di crescita dei sistemi Paese in cui operiamo.

Ci assumiamo la responsabilità della gestione prudente dei risparmi, ci impegniamo per l'ampliamento dell'accesso al credito e agli strumenti finanziari per tutti i cittadini, nonché per lo sviluppo sostenibile del sistema imprenditoriale, consci che le nostre decisioni hanno importanti effetti, diretti e indiretti, sull'ambiente naturale e sulla collettività, al cui benessere non solo materiale vogliamo contribuire, sostenendo o realizzando iniziative culturali e di utilità comune.

La nostra strategia di crescita mira alla creazione di valore solido e sostenibile sotto il profilo economico e finanziario, sociale e ambientale, costruito sulla fiducia di tutti i nostri interlocutori e basato sui seguenti valori:

Integrità

Perseguiamo i nostri obiettivi con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti.

Eccellenza

Ci poniamo l'obiettivo di migliorare continuamente, guardando lontano, anticipando le sfi-

de, coltivando la creatività diffusa e finalizzata all'innovazione, valorizzando il merito.

Trasparenza

Poniamo la trasparenza alla base delle nostre azioni, della nostra comunicazione e dei nostri contratti per consentire a tutti i nostri interlocutori di fare scelte autonome e consapevoli.

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.

Equità

Siamo impegnati a eliminare ogni discriminazione dalle nostre condotte e a rispettare le differenze di genere, età, razza, religione, appartenenza politica e sindacale, lingua o diversa abilità.

Valore della persona

Il valore della persona in quanto tale guida il nostro modo di agire: adottiamo l'ascolto e il dialogo come leve di miglioramento continuo nelle relazioni con tutti i nostri interlocutori.

Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

Miriamo a utilizzare in modo attento tutte le risorse, promuovendo comportamenti improntati all'ottimizzazione e a evitare spreco e ostentazione, privilegiando le scelte rivolte alla sostenibilità nel tempo.

L'evoluzione storica

Intesa Sanpaolo è nata il 1° gennaio 2007 dalla fusione di Banca Intesa e Sanpaolo IMI, due gruppi di rilevanza nazionale e internazionale, con ramificate storie e tradizioni "al plurale".

L'attività di **Sanpaolo** iniziò a Torino nel 1563, quando la confraternita della Compagnia di San Paolo pose le basi del Monte di Pietà cittadino, impegnato nel prestare denaro per lo più gratuitamente per sottrarre i bisognosi dal ricorso all'usura. La Compagnia divenne una vera e propria banca nel XIX secolo, abilitata ad esercitare anche il credito fondiario.

Superata senza danni la crisi bancaria di fine Ottocento, l'ente, che a partire dal 1927 assunse la denominazione di *Istituto di San Paolo di Torino – Beneficenza e Credito*, si affacciò al nuovo secolo come protagonista creditizio dello sviluppo industriale di Torino e della crescita economica del Paese. È del 1932 la qualifica di istituto di credito di diritto pubblico, mantenuta fino alla trasformazione in società per azioni il 1° gennaio 1992.

Nel dopoguerra l'Istituto ricoprì un ruolo determinante in Piemonte nella ricostruzione e nell'eccezionale incremento edilizio di Torino, attraverso l'erogazione di mutui fondiari che favorirono la piccola proprietà e la costruzione di grandi condomini.

Nel 1950 il nuovo statuto organico e il cambiamento della denominazione in *Istituto Bancario San Paolo di Torino* sanzionavano il passaggio da banca raccoglitrice di risparmio a banca commerciale, e in tale qualità lo sviluppo operativo crebbe in parallelo con il boom economico del "triangolo industriale".

Risalgono alla seconda metà degli anni '50 l'autorizzazione a istituire una apposita sezione per il finanziamento di opere pubbliche e impianti di pubblica utilità, e l'entrata in funzione del centro meccanografico che si evolverà tecnologicamente nella struttura di Moncalieri, costituita poi nel 1964.

L'Istituto perseguì un processo di crescita territoriale che lo vide espandere la propria rete a livello nazionale negli anni '60 e '70 – anche attraverso l'assorbimento di banche locali – e avviare nella seconda metà degli anni '70 una progressiva internazionalizzazione. L'Istituto assumeva inoltre forte caratterizzazione come banca dell'ECU, attrezzandosi in vista della formazione di un mercato finanziario europeo e qualificandosi come banca delle istituzioni comunitarie. Negli anni '90, soprattutto mediante l'acquisizione di altre banche, Sanpaolo proseguì nel proprio rafforzamento dimensionale e territoriale, come pure nel processo di diversificazione funzionale.

Nel quadro della legge Amato-Carli, alla fine del 1991 la banca assunse la forma giuridica di società per azioni e nel 1997 ne fu completata la privatizzazione.

L'anno successivo si verificò l'integrazione con l'**IMI (Istituto Mobiliare Italiano)**, nato nel 1931 per sostenere il finanziamento del sistema industriale nazionale. Si realizzarono per questa via forti complementarità, tra una banca commerciale con spiccata vocazione verso le famiglie e verso le piccole e medie imprese e una banca di investimento con importanti linee di business nei settori dell'intermediazione sui mercati dei capitali, del credito a medio e lungo termine e della gestione del risparmio. La nuova banca assunse la denominazione di **Sanpaolo IMI** e dal 1998 fu la sola banca italiana ad essere quotata presso il New York Stock Exchange.

Al termine di una fase di integrazione con banche locali, nel 2000 Sanpaolo IMI acquisì il **Banco di Napoli**, una delle istituzioni creditizie più antiche d'Europa, le cui origini risalgono al 1539, anno in cui venne fondato il Sacro Monte di Pietà, pia associazione improntata a spirito di carità verso i bisognosi.

Nei due anni successivi venne realizzata l'integrazione con le banche del **Gruppo Cardine**, nato nel 1999 dall'unione di casse di risparmio e altre banche locali, sorte per favorire il risparmio popolare e sostenere lo sviluppo economico di comuni e distretti del Nord Est e della dorsale adriatica.

Completata l'integrazione tra le banche del Gruppo, con l'adozione del medesimo modello organizzativo e commerciale e la stessa piattaforma informatica, nel 2005 è stato presentato il Piano strategico triennale che prevede lo sviluppo del modello della «Banca dei Territori».

L'integrazione procede con la creazione di un nuovo polo assicurativo nel 2006, alle soglie della fusione con Banca Intesa.

Il marchio di Intesa Sanpaolo è espressione della storia e dei valori di due protagonisti del settore del credito in Italia – Banca Intesa e Sanpaolo IMI – che hanno deciso di unire le proprie energie e risorse per dare vita al più grande gruppo bancario in Italia e uno dei maggiori in Europa.

Il logotipo è costruito partendo dal font "trajan", ispirato ai caratteri incisi sulla base della colonna Traiana, simbolo di solidità e stabilità. È caratterizzato dal colore

INTESA  **SANPAOLO**

Banca Intesa è il frutto dell'unione di tre grandi istituti di credito, protagonisti a diverso titolo della storia del sistema bancario italiano sin dal XIX secolo. Nasce nel 1998 dall'integrazione tra Cariplo e Banco Ambrosiano Veneto; nel maggio 2001 si completa la fusione con la Banca Commerciale Italiana.

La **Cassa di Risparmio delle Provincie Lombarde** fu istituita nel 1823, in una delle più fiorenti regioni dell'Impero austriaco, per impulso del Governo austriaco e ad opera della Commissione Centrale di Beneficenza. L'ente si diffuse in pochi anni in tutta la regione lombarda, adottando un modello originale di rete integrata di «casse filiali» e ben presto divenne un grande serbatoio di liquidità per la Lombardia. Tratto distintivo nella storia della Cassa di Risparmio delle Provincie Lombarde è la proiezione sociale verso il territorio: a partire dal primo statuto organico, pubblicato nel 1861, fu stabilito che una parte cospicua degli utili fossero destinati a opere di beneficenza e pubblica utilità.

Nel secondo dopoguerra, la Cassa fu protagonista della ricostruzione di Milano. Gli anni Cinquanta, quelli del boom economico italiano, vedono accrescere l'impegno nel credito a medio termine, soprattutto a favore delle imprese di minori dimensioni attraverso la fondazione del Mediocredito Lombardo nel 1953. A partire dagli anni '60, l'Istituto è ormai di fatto una banca commerciale e nel ventennio successivo si assiste alla grande espansione territoriale della Cassa in ambito nazionale e internazionale. A partire dal 1991 l'Istituto viene privatizzato e assume la denominazione di Cariplo S.p.A.

Il **Banco Ambrosiano Veneto** nacque nel 1989 dalla fusione fra Nuovo Banco Ambrosiano e Banca Cattolica del Veneto, due banche cattoliche radicate sul territorio che

vantavano storie quasi centenarie. L'uno aveva assunto fin dall'inizio una fisionomia operativa simile a quella delle società di credito ordinario, pur continuando a destinare nel corso degli anni parte degli utili alla beneficenza, l'altra invece aveva mantenuto sempre un'anima ispirata ai principi di cooperazione e solidarietà tra le forze produttive nei territori di riferimento.

Il Banco Ambrosiano Veneto avviò il processo di trasformazione da banca pluriregionale a banca nazionale, distinguendosi nel panorama bancario italiano per una marcata vocazione aggregante: puntò infatti su una crescita attraverso l'acquisizione di banche locali. In particolare la copertura della rete fu completata nel Mezzogiorno d'Italia con la costituzione nel 1991 di Banco Ambrosiano Veneto Sud (già Citibank Italia). Nello stesso anno, il Banco Ambrosiano Veneto rafforzò la propria posizione sui mercati finanziari internazionali con l'acquisto di Caboto, destinata a diventare un'importante struttura di investment banking a livello europeo.

La **Banca Commerciale Italiana**, nata nel 1894 a Milano con il concorso di capitali tedeschi, austriaci e svizzeri, fu per più di un secolo un primario attore nel sistema bancario italiano e l'istituto con la maggiore presenza all'estero.

Dopo aver costituito, in compartecipazione con due banche francesi, un istituto per l'America del Sud, nel 1911 Comit inaugurò a Londra la prima filiale di una banca italiana in un paese straniero, seguita nel 1918 da quella di New York; negli anni successivi la rete estera – composta da filiali, rappresentanze, banche affiliate e partecipazioni – si sviluppò principalmente nell'area dell'Europa centro-orientale e del bacino mediterraneo. Fino ai primi anni '30 operò come banca universale, finanziando la struttura industriale del Paese. Nel 1933 l'IRI – Istituto per la Ricostruzione Industriale – acquisì il controllo della banca che, tre anni più tardi, con l'emanazione della Legge Bancaria, diventa un'azienda di credito ordinario. L'anno successivo, assieme al Banco di Roma e al Credito Italiano, la Comit fu designata "Banca di interesse nazionale" (BIN), qualifica riservata alle banche operanti sull'intero territorio del Paese. Con le stesse due banche, nel 1946, Comit fondò Mediobanca, per il finanziamento a medio e lungo termine alle imprese clienti delle tre BIN.

Dalla fine degli anni '60 e nei decenni a seguire, la Comit accentuò l'espansione della propria rete in Italia e all'estero; fu la prima banca a riallacciare i contatti con i paesi dell'Europa orientale, ancora sotto l'influenza sovietica, e aprì progressivamente filiali e rappresentanze nell'area asiatica. Nei primi anni '90 ritornò al modello della banca universale e fu privatizzata nel 1994.

verde dell'originario marchio Sanpaolo IMI e dalla presenza delle caratteristiche "A" inclinate.

Il logotipo rappresenta l'unione delle due denominazioni originarie collegate dal marchio, raffigurato da un pittogramma quadrato (forma perfetta, armoniosa ed equilibrata) nel quale appare il disegno stilizzato di un acquedotto romano, simbolo di solidità e sviluppo, nonché di vita e prosperità, unione di culture e di genti. La figura dell'acquedotto è l'elemento che meglio esprime e rappresenta la fusione delle due Banche – come tale è posizionato al centro del logotipo – dei valori e impegni che ne ispirano l'azione.

Linee strategiche

Con il Piano d'Impresa 2007-2009 il Gruppo Intesa Sanpaolo si è posto l'obiettivo di crescere in misura rilevante e in modo sostenibile, sviluppando il rapporto di fiducia con i propri stakeholder e facendo leva su tutte le variabili gestionali: sviluppo dei ricavi, controllo dei costi, ottimizzazione degli attivi e dei rischi. I principali obiettivi del Piano possono essere così sintetizzati:

- consolidare l'eccellenza nel rapporto con tutte le tipologie di clientela, coniugando i vantaggi che una grande banca internazionale può garantire (in termini di ampiezza e qualità della gamma di prodotti e servizi e di convenienza delle condizioni) con un modello originale di organizzazione basato sulla Banca dei Territori, per declinare la propria missione valorizzando attraverso le Banche del Gruppo le specificità, le storie e le culture locali.
- supportare la gestione delle imprese, accompagnandole in tutte le fasi del loro sviluppo e assistendole nei momenti di difficoltà
- sostenere lo sviluppo del Paese, partecipando alla realizzazione delle infrastrutture e

favorendo l'innovazione della Pubblica Amministrazione

- valorizzare la crescita umana e professionale del personale attraverso forti e rilevanti investimenti sulle competenze, sui valori e sui comportamenti dei dipendenti, presupposti fondamentali di un rapporto chiaro, amichevole e duraturo con la clientela

- garantire la creazione di valore per gli azionisti, perseguendo ambiziosi programmi di crescita in tutti i settori e mantenendo elevati livelli di efficienza e di solidità

I risultati economici del 2007 hanno evidenziato un andamento positivo conseguito focalizzando le strategie del Gruppo su cinque tematiche portanti: crescita sostenibile, investimenti adeguati, controllo dei costi, adeguata gestione dei rischi e continua attenzione agli equilibri patrimoniali in una situazione di mercato caratterizzata da una forte riduzione della liquidità. La presentazione del Piano d'Impresa 2007-2009 e i risultati al 31/12/2007 sono disponibili sul sito Internet di Gruppo group.intesasanpaolo.com. ②

Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo

Intesa Sanpaolo si colloca tra i primissimi gruppi bancari dell'eurozona con una capitalizzazione di mercato di 61,2 miliardi di euro¹ ed è leader in Italia in tutti i settori di attività (retail, corporate e wealth management). Grazie ad una rete di 6.566 sportelli capillare e ben distribuita su tutto il territorio, con quote di mercato superiori al 15% nella maggior parte delle regioni, offre i propri servizi a circa 11,5 milioni di clienti.

Ha una presenza selettiva in Europa centro-orientale e nel bacino del Mediterraneo, grazie a 1.262 sportelli e circa 6,9 milioni di clienti delle banche controllate operanti nel retail e commercial banking in 12 paesi. Vanta inoltre una rete internazionale specializzata nel supporto alla clientela corporate, che presidia 34 paesi, in particolare il bacino del Mediterraneo e le aree in cui si registra il maggior dinamismo delle imprese italiane, come Stati Uniti, Russia, Cina e India.

¹ Al 30 aprile 2008

Posizionamento in Italia ²	Settore di attività	Quota di mercato in Italia ²
1°	Impieghi	17,5%
1°	Depositi	17,9%
1°	Factoring	25,2%
1°	Risparmio gestito ³	26,9%
1°	Interscambio estero ⁴	27,0%
1°	Fondi pensione ⁵	33,3%

² Al 31 marzo 2008

³ Fondi comuni

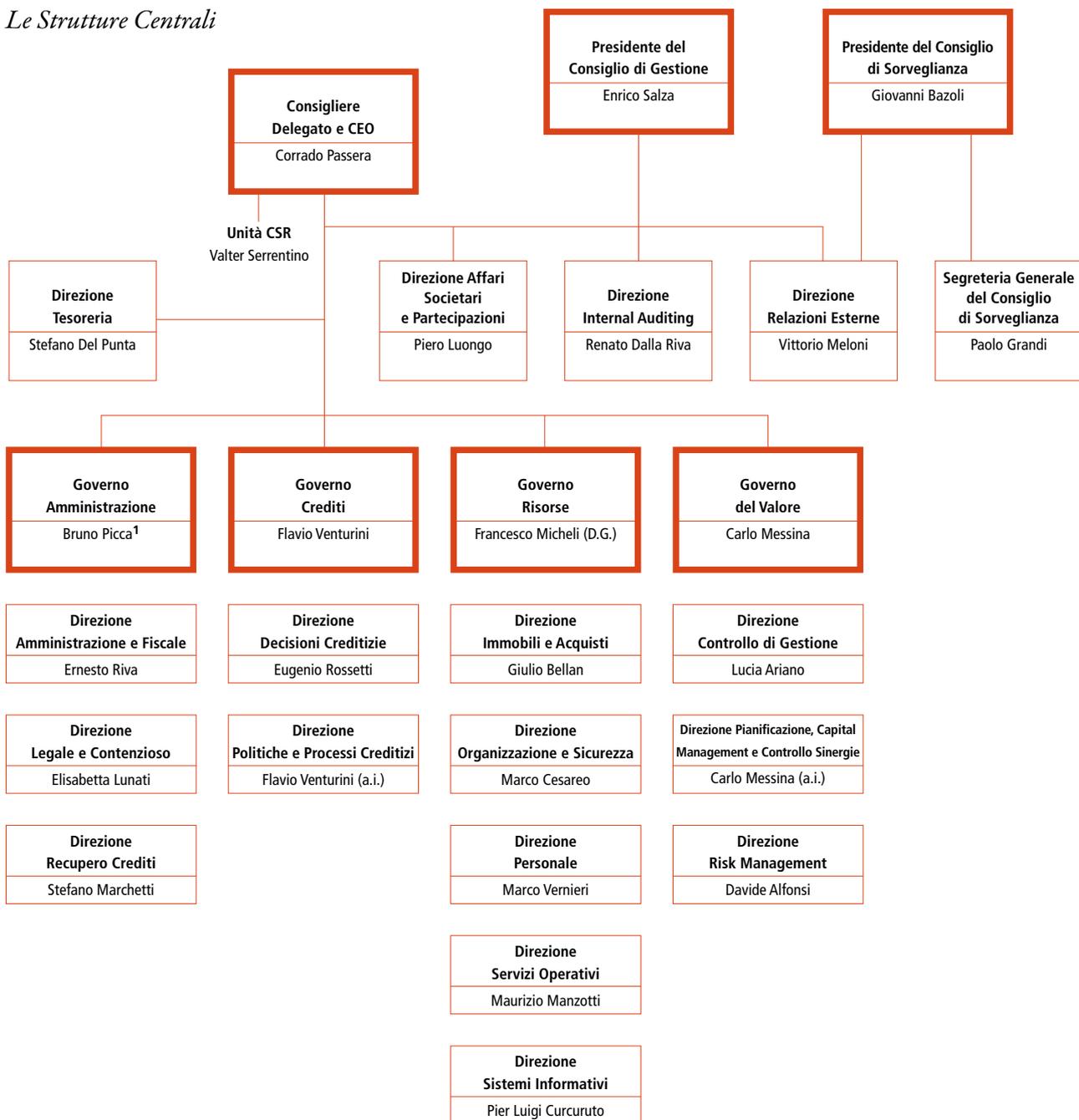
⁴ Al 30 giugno 2007

⁵ Al 31 dicembre 2007

Indicatori sintetici	2007
Dipendenti (n.)	96.198
Filiali Italia (n.)	6.050
Filiali estere (n.)	1.279
Totale attività (mln. €)	572.902
Crediti verso clientela (mln. €)	335.273
Raccolta diretta da clientela (mln. €)	373.753
Patrimonio netto (mln. €)	51.558
Risultato netto (mln. €)	7.250

L'assetto organizzativo

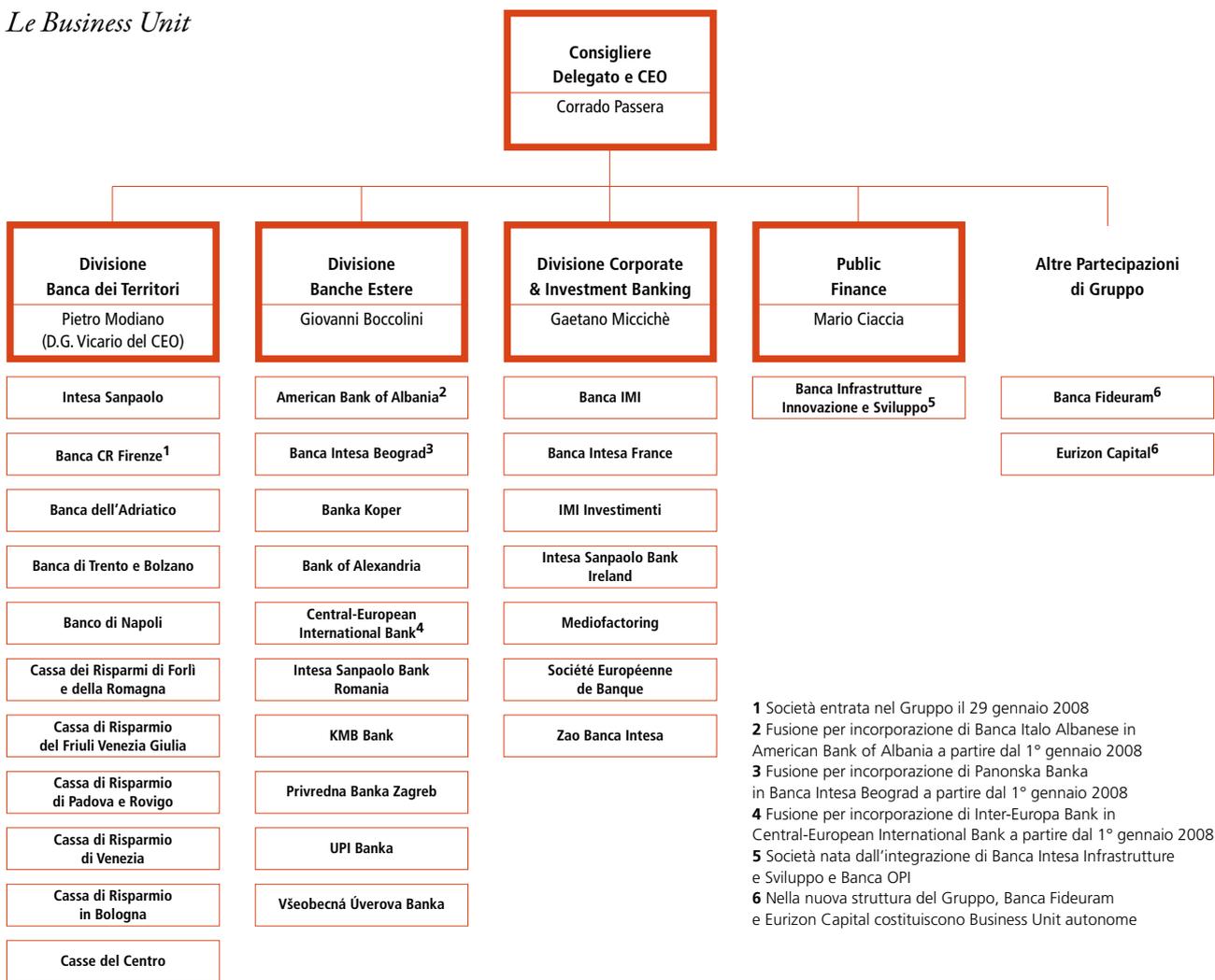
Le Strutture Centrali



¹ Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari (Legge 262/2005)

Il Gruppo Intesa Sanpaolo

Le Business Unit



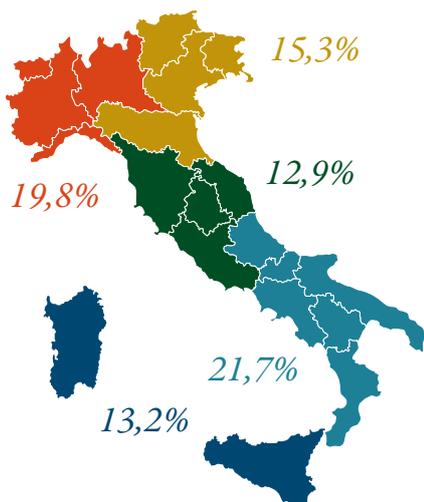
Altre società controllate che fanno capo alla Divisione Banca dei Territori: nell'ottica di fornire un'assistenza finanziaria realmente completa, accanto all'attività di banca commerciale si affiancano i servizi e l'assistenza di alcune società specializzate.

Attività	Società
Bancassicurazione	EurizonVita, Sud Polo Vita, Intesa Vita (50%)
Credito al consumo	Neos Banca
Credito Industriale	Mediocredito Italiano, Banca Cis
Leasing	Leasint ⁷
Sistemi di pagamento	Setefi
Fondi pensione	Intesa Previdenza
Attività fiduciaria	Sirefid, Sanpaolo Fiduciaria, Sanpaolo Bank Luxembourg
Relazioni con Enti Nonprofit	Banca Prossima per le imprese sociali e per le comunità
Private banking	Intesa Sanpaolo Private Banking
Intermediazione mobiliare	Intesa Trade

⁷ Fusione per incorporazione di Sanpaolo Leasint in Intesa Leasing a partire dal 1° gennaio 2008

Rete italiana

Quote di mercato sportelli al 31/12/2007



Nord Ovest

Intesa Sanpaolo

Filiali
2.052

Controllate

Società	Filiali
Banca CR Firenze	65
Banca Fideuram	38
Intesa Sanpaolo Private Banking	31
Banca Prossima	21
Neos Banca	8
Banca di Trento e Bolzano	3
BIIS ¹	3
Banca IMI	2
Mediocredito Italiano	2
CR Padova e Rovigo	1

Centro

Intesa Sanpaolo

Filiali
508

Controllate

Società	Filiali
Banca CR Firenze	487
Casse del Centro	290
Banca dell'Adriatico	82
Banca Fideuram	22
Banca Prossima	8
Intesa Sanpaolo Private Banking	8
Neos Banca	6
BIIS ¹	4
Banco di Napoli	4
Mediocredito Italiano	3

Nord Est

Intesa Sanpaolo

Filiali
293

Controllate

Società	Filiali
CR Padova e Rovigo	367
CR in Bologna	232
CR del Friuli Venezia Giulia	153
CR Venezia	119
CR di Forlì e della Romagna	118
Banca di Trento e Bolzano	88
Banca CR Firenze	57
Banca Fideuram	22
Intesa Sanpaolo Private Banking	19
Neos Banca	11
Banca Prossima	10
Casse del Centro	6
BIIS ¹	4
Mediocredito Italiano	1

Sud

Intesa Sanpaolo

Filiali
195

Controllate

Società	Filiali
Banco di Napoli	700
Banca dell'Adriatico	125
Banca Fideuram	10
Banca Prossima	10
Casse del Centro	10
Intesa Sanpaolo Private Banking	7
Mediocredito Italiano	3
BIIS ¹	3
Neos Banca	3
Banca CR Firenze	1

Isole

Intesa Sanpaolo

Filiali
317

Controllate

Società	Filiali
Banca Cis	15
Banca Fideuram	5
Neos Banca	5
Intesa Sanpaolo Private Banking	3
Banca Prossima	2
BIIS ¹	2
Mediocredito Italiano	2

Dati al 31 marzo 2008

¹ Dal 1° gennaio 2008 Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo e Banca OPI si sono integrate costituendo Banca Infrastrutture Innovazione e Sviluppo

La presenza internazionale



Europa

Filiali	Uffici di Rappresentanza
Amsterdam	Barcellona
Atene	Bruxelles ²
Dornbirn ¹	Mosca
Francoforte	Parigi
Innsbruck ¹	Praga
Londra	Stoccolma
Madrid	Varsavia
Monaco	
Vienna	

Paese	Controllate	Filiali
Albania	American Bank of Albania (ABA) ³	30
Bosnia-Erzegovina	UPI Banka	48
Croazia	Privredna Banka Zagreb (PBZ)	228
Federazione Russa	KMB Bank	61
	Zao Banka Intesa	1
Francia	Banca Intesa France	1
Grecia	American Bank of Albania (ABA)	4
	Banca IMI	1
Irlanda	Intesa Sanpaolo Bank Ireland	1
Lussemburgo	Banca Fideuram	1
	Société Européenne de Banque (SEB)	1
Regno Unito	Banca IMI	1
Repubblica Ceca	Vseobecná Uverova Banka (VUB)	1
Romania	Intesa Sanpaolo Bank Romania	57
	Banca CR Firenze Romania	20
Serbia	Banca Intesa Beograd ⁴	216
Slovacchia	Všeobecná Úverova Banka (VUB)	246
Slovenia	Banka Koper	46
Svizzera	Banca Fideuram	2
	Sanpaolo Bank Suisse	1
Ungheria	Central-European International Bank (CIB) ⁵	140

America

Filiali	Uffici di Rappresentanza
George Town	Buenos Aires
Nassau	Città del Messico
New York	Los Angeles
	San Paolo
	Santiago

Asia

Filiali	Uffici di Rappresentanza
Hong Kong	Bangkok
Shanghai	Beirut
Singapore	Dubai
Tokyo	Istanbul
	Mumbai
	Pechino
	Seoul
	Teheran

Africa

Uffici di Rappresentanza	Paese	Controllate	Filiali
Casablanca	Egitto	Bank of Alexandria	185
Il Cairo			
Tunisi			

Dati al 31 marzo 2008

¹ Filiali della controllata italiana Banca di Trento e Bolzano

² Ufficio "International and European Affairs"

³ Fusione per incorporazione di Banca Italo Albanese in American Bank of Albania dal 1° gennaio 2008

⁴ Fusione per incorporazione di Panonska Banka in Banca Intesa Beograd dal 1° gennaio 2008

⁵ Fusione per incorporazione di Inter-Europa Bank in CIB dal 1° gennaio 2008

Il governo dell'impresa

Corporate Governance

Intesa Sanpaolo adotta il modello dualistico di amministrazione e controllo, nel quale sono separate le funzioni di controllo e di indirizzo strategico, esercitate dal Consiglio di Sorveglianza, e quelle di gestione dell'impresa sociale, esercitate dal Consiglio di Gestione.

La scelta del modello dualistico – largamente utilizzato, sia pure con le caratteristiche specifiche che lo distinguono nei singoli ordinamenti, in altri paesi dell'Unione Europea nelle società di più grandi dimensioni e con azionariato diffuso – si è fondata su diverse motivazioni.

In primo luogo, tale modello determina una migliore demarcazione tra proprietà e gestione, in quanto il Consiglio di Sorveglianza si pone quale filtro tra gli azionisti e l'organo gestorio – il Consiglio di Gestione – e sembra quindi poter rispondere più efficacemente rispetto al modello tradizionale alle esigenze di maggior trasparenza e riduzione dei potenziali rischi di conflitto di interessi.

In termini generali, il Consiglio di Sorveglianza, oltre ad essere titolare dei compiti di controllo tipici del Collegio Sindacale, è investito anche di taluni compiti tradizionalmente propri dell'Assemblea degli Azionisti e di funzioni di indirizzo e supervisione di tipo strategico; mentre il Consiglio di Gestione è titolare pieno ed esclusivo del potere di gestione sociale e concorre, nell'ambito delle proprie distinte competenze, nell'esercizio della funzione di supervisione strategica.

Il modello adottato consente, infatti, un concorso nell'esercizio dell'attività di supervisione strategica in un quadro di attribuzioni chiaro e definito, in cui le proposte elaborate dal Consiglio di Gestione sono sottoposte alla approvazione del Consiglio di Sorveglianza.

Intesa Sanpaolo ha tenuto conto delle indicazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle Società Quotate promosso da Borsa Italiana S.p.A., al quale aderisce, così come richiesto dal Codice stesso, preoccupandosi di riferire le singole previsioni al sistema di *governance* concretamente adottato, in coerenza con gli

obiettivi di buon governo societario, trasparenza informativa e tutela degli investitori e del mercato.

Il sistema di corporate governance, di cui presentiamo una sintesi, è ampiamente trattato nella Relazione sul Governo Societario e Informazione sugli Assetti Proprietari – disponibile sul sito group.intesasanpaolo.com – cui si rimanda per ulteriori dettagli. ⓘ

Il Consiglio di Sorveglianza

Il Consiglio di Sorveglianza, nell'ambito del sistema di amministrazione e controllo dualistico adottato da Intesa Sanpaolo, svolge funzioni di indirizzo, supervisione strategica e controllo.

Con riferimento alle funzioni di indirizzo, il Consiglio di Sorveglianza svolge compiti tradizionalmente di competenza dell'Assemblea degli Azionisti quali la nomina, la revoca e la remunerazione dei componenti il Consiglio di Gestione; per lo svolgimento di tali compiti si avvale del supporto del Comitato Nomine e del Comitato Remunerazioni. Nell'ambito di tali funzioni al Consiglio di Sorveglianza spetta anche il compito di approvare il Bilancio d'Esercizio ed il Bilancio Consolidato, cumulando sotto questo aspetto poteri dell'assemblea ordinaria e del consiglio di amministrazione del sistema tradizionale, nell'adempimento di tali specifiche funzioni il Consiglio è supportato dal Comitato per il Bilancio. Al Consiglio di Sorveglianza sono state attribuite altre funzioni che accentuano i suoi compiti di indirizzo e permettono di riconoscere ai suoi componenti un coinvolgimento collegiale anche nelle principali scelte di governo della Banca e del gruppo, con un ruolo di supervisione strategica. Il Consiglio di Sorveglianza, pertanto, ai sensi di Statuto, ha il compito di:

- deliberare, su proposta del Consiglio di Gestione, in ordine agli indirizzi generali programmatici e strategici della Società e del Gruppo
- approvare i piani industriali e/o finanziari ed i budget della Società e del Gruppo predisposti

dal Consiglio di Gestione, ferma in ogni caso la responsabilità di questo per gli atti compiuti

- autorizzare le operazioni strategiche
- approvare gli orientamenti strategici

Il Consiglio di Sorveglianza ha anche il compito di approvare le politiche di gestione dei rischi e di valutare il grado di efficienza e di adeguatezza del sistema dei controlli interni, con particolare riguardo al controllo dei rischi, al funzionamento dell'internal audit ed al sistema informativo contabile. Dette funzioni – secondo quanto previsto dallo Statuto – vengono effettuate con il supporto del Comitato per il Controllo.

Il Consiglio di Sorveglianza, ai sensi delle disposizioni di legge, è l'organo di controllo della Banca ed esercita, pertanto, le funzioni di vigilanza previste dall'art. 149, 1° comma, del D. Lgs. n. 58/1998, come richiamate dallo Statuto e riferisce all'assemblea dei soci in merito all'attività svolta. Con riferimento a dette funzioni di vigilanza, che attengono principalmente all'osservanza delle norme di legge, regolamen-

tari e statutarie, alla corretta amministrazione e all'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili, il Consiglio di Sorveglianza si avvale del supporto del Comitato per il Controllo.

Infine, secondo una peculiare scelta statutaria, a conferma della consolidata tradizione della Banca a sostegno del comparto delle cultura e della beneficenza, al Consiglio di Sorveglianza spetta anche il compito di deliberare in ordine alle iniziative culturali della Banca e del Gruppo ed alla gestione del "Fondo di beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale", costituito dalla destinazione, da parte dell'assemblea dei soci, di una parte degli utili netti.

Composizione del Consiglio di Sorveglianza

Il Consiglio di Sorveglianza è composto da un minimo di 15 ad un massimo di 21 componenti, anche non soci, nominati dall'Assemblea, che restano in carica per tre esercizi. Lo Statuto richiede che almeno 6 componenti siano indipendenti ai sensi del Codice.

Il Consiglio di Sorveglianza in carica al momento della pubblicazione della presente Relazione risulta così composto:

Nome	Carica	Revisore 1	Indipendente 2	Comitato Nomine	Comitato Remunerazioni	Comitato per il Controllo	Comitato per le Strategie	Comitato per il Bilancio
Giovanni Bazoli ³	Presidente			●			●	
Antoine Bernheim	Vice Presidente						●	
Rodolfo Zich	Vice Presidente		●	●			●	
Carlo Barel di Sant'Albano	Consigliere						●	
Rosalba Casiraghi ⁴	Consigliere	●	●			●		
Marco Ciabattoni ⁵	Consigliere	●	●					●
Giovanni Costa	Consigliere		●				●	
Franco Dalla Sega	Consigliere	●	●					
Gianluca Ferrero	Consigliere	●	●					●
Angelo Ferro	Consigliere	●	●	●				
Pietro Garibaldi	Consigliere		●			●		
Giulio Lubatti ⁶	Consigliere	●	●		●	●		
Giuseppe Mazzarello	Consigliere		●	●				
Eugenio Pavarani ⁷	Consigliere	●	●		●			●
Gianluca Ponzellini ⁸	Consigliere	●	●		●	●		
Gian Guido Sacchi Morsiani	Consigliere		●					●
Ferdinando Targetti	Consigliere		●					●
Livio Torio	Consigliere	●	●			●		
Riccardo Varaldo ⁹	Consigliere		●	●				

1 Iscrizione Registro Revisori ed esercizio attività di controllo legale dei conti

2 Requisiti di indipendenza ai sensi del Codice di Autodisciplina promosso da Borsa Italiana

3 Presidente del Consiglio di Sorveglianza, del Comitato Nomine e per le Strategie

4 Rappresentante della lista di minoranza

5 Nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 30/4/2008

in sostituzione del consigliere Pio Bussolotto, dimissionario dal 8/4/2008

6 Presidente del Comitato per il Controllo

7 Presidente del Comitato per il Bilancio

8 Presidente del Comitato Remunerazioni

9 Nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 30/4/2008 in sostituzione del consigliere Fabrizio Gianni, dimissionario dal 28/4/2008

Tutti i Consiglieri, escluso Giuseppe Mazzarello¹, sono stati nominati dall'Assemblea ordinaria degli Azionisti della Banca che si è tenuta in data 1° dicembre 2006, ai sensi della norma transitoria contenuta nell'art. 34 dello Statuto.

L'elezione del Consiglio di Sorveglianza è avvenuta sulla base di liste di candidati (presentate dai Soci titolari di almeno l'1% del capitale rappresentato da azioni ordinarie) in possesso dei requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza richiesti dalla legge e dallo Statuto con l'indicazione – ove ricorrente – della condizione di indipendenza, ai sensi del Codice di Autodisciplina.

Lo Statuto attuale prevede che, per l'elezione dei componenti del Consiglio di Sorveglianza, si proceda sulla base di liste presentate da tanti soci che rappresentano lo 0,5% ovvero la diversa percentuale stabilita dalla disciplina vigente del capitale rappresentato da azioni ordinarie.

Le liste devono essere corredate da una informativa esauriente sulle caratteristiche personali e professionali dei candidati, nonché da una loro dichiarazione che attesti il possesso dei requisiti previsti per tutti o alcuni dei Consiglieri dalla disciplina legale, regolamentare e statutaria, nonché dalla loro accettazione della candidatura. Nel sito internet di Gruppo sono riportate brevi note biografiche e professionali dei Consiglieri in carica.

L'applicazione del procedimento di nomina del Consiglio di Sorveglianza assicura alle minoranze la rappresentanza prescritta dalla legge per le società quotate e l'elezione di tutti i Consiglieri con un meccanismo di voto di lista proporzionale.

La Banca, dunque, ha prestato speciale considerazione all'esigenza di riflettere nel Consiglio di Sorveglianza la composizione articolata del proprio azionariato valorizzando il criterio di equa rappresentanza delle diverse componenti dell'assetto proprietario.

L'assemblea della Banca – a norma di legge e di Statuto, con delibera in data 1° dicembre 2006, ha fissato il compenso annuo spettante a ciascun Consigliere di Sorveglianza con riferimento agli esercizi 2007/2008/2009.

Il Consiglio di Sorveglianza, su proposta del Comitato Remunerazioni, ha successivamente deliberato compensi integrativi – esclusivamente in misura fissa e indipendente dai risultati conseguiti dalla Società – per il Presidente, i Vice-Presidenti ed i Consiglieri di Sorveglianza in funzione degli incarichi loro attribuiti.

Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza

Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza, oltre alle funzioni di impulso e di coordinamento dell'attività del Consiglio, è chiamato ad esercitare la funzione di supervisione e di attivazione degli organi sociali, così assicurando la dialettica interna con la funzione di gestione; rientra, infatti, tra i compiti del Presidente del Consiglio di Sorveglianza intrattenere i necessari ed opportuni rapporti con il Consiglio di Gestione, con il suo Presidente e con il Consigliere Delegato, nonché sovrintendere, verificandone la correttezza, alla gestione dei rapporti con i soci, d'intesa con il Presidente del Consiglio di Gestione e con il Consigliere Delegato.

Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza non partecipa alle adunanze del Consiglio di Gestione per evitare di influenzarne i lavori; tratta di una scelta in linea con le prerogative del ruolo del Presidente e rispettosa dell'autonomia operativa del Consiglio di Gestione.

Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza esercita altresì la funzione di supervisione e di attivazione delle procedure e dei sistemi di controllo interno sull'attività della Società e del gruppo. Il Presidente, inoltre, chiede e riceve informazioni su specifici aspetti della gestione della Società e del Gruppo e sull'andamento in generale, anche prospettico, della gestione stessa; attiva gli strumenti di informazione necessari per il monitoraggio della correttezza e dell'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema amministrativo e contabile adottati dalla Società e dal Gruppo, così assicurando al Consiglio di Sorveglianza – unitamente al Comitato per il Controllo – le condizioni per un corretto esercizio delle sue funzioni di controllo e di sorveglianza.

Rientra, infine, tra i compiti del Presidente del Consiglio di Sorveglianza curare i rapporti con le Autorità di Vigilanza, nell'ambito e per i fini dell'attività di controllo e sorveglianza proprie del Consiglio di Sorveglianza.

I comitati interni al Consiglio di Sorveglianza

Il Consiglio di Sorveglianza – in relazione alla sua composizione e alle professionalità dei suoi componenti, alle competenze allo stesso attribuite e alla loro complessità – ha costituito nel suo ambito, con deliberazione del 2 gennaio 2007, cinque Comitati, di cui tre – con funzioni propositive, consultive e di controllo – specificamente previsti dallo Statuto (Comitato Remunerazioni, Comitato Nomine e Comitato per il Controllo). I Comitati svolgono un ruolo

¹ Nominato in data 3/5/2007 in sostituzione del consigliere dimissionario Alfonso Iozzo

di analisi, di approfondimento, di supporto – che si esplica anche nella formulazione di proposte, raccomandazioni e pareri – al fine di consentire al Consiglio di Sorveglianza, nella sua collegialità, di adottare le proprie decisioni con maggiore cognizione di causa, incrementando l'efficienza e l'efficacia dei suoi lavori, con particolare riferimento alla trattazione di materie che appaiono delicate anche in quanto fonte di potenziali conflitti di interesse.

Comitato Nomine: è chiamato a svolgere funzioni consultive, selettive e propositive in merito alle nomine dei componenti del Consiglio di Gestione.

Comitato Remunerazioni: ha funzioni propositive e consultive in merito ai compensi, ai sensi di legge e di statuto.

Comitato per il Controllo: svolge funzioni propositive, consultive e istruttorie sul sistema dei controlli interni, sulla gestione dei rischi e sul sistema informativo contabile.

Il Comitato vigila, con il supporto dell'Unità Corporate Social Responsibility e della Direzione Internal Auditing, sul rispetto dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico adottato dalla Banca. A norma di Statuto, i componenti del Comitato di Controllo partecipano alle riunioni del Consiglio di Gestione.

Il Comitato è anche Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. n. 231 del 2001 in tema di responsabilità amministrativa delle società, con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla Banca.

Comitato per le Strategie: coadiuva, con funzioni consultive, il Consiglio di Sorveglianza nell'esercizio delle competenze di organo deputato tra l'altro, ai sensi dell'art. 25.1 dello Statuto: ad approvare i piani industriali e/o finanziari e i budget della Banca e del Gruppo predisposti dal Consiglio di Gestione; ad autorizzare, su proposta del Consiglio di Gestione, le operazioni strategiche; ad individuare i criteri di identificazione delle operazioni strategiche.

Comitato per il Bilancio: supporta, con funzioni consultive, il Consiglio di Sorveglianza nell'adempimento delle proprie funzioni in ordine all'approvazione del Bilancio di Esercizio e del Bilancio Consolidato nonché nell'esame delle informazioni sull'andamento gestionale della Banca che il Consiglio di Gestione trasmette periodicamente secondo quanto previsto dallo Statuto.

Il Consiglio di Gestione

Al Consiglio di Gestione è affidata, in via generale ed esclusiva, la responsabilità della gestione dell'impresa in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici approvati dal Consiglio di Sorveglianza; a tal fine esso compie tutte le operazioni necessarie, utili o comunque opportune per il raggiungimento dell'oggetto sociale, siano esse di ordinaria come di straordinaria amministrazione.

Al Consiglio di Gestione è assicurata in Statuto una riserva di competenza per alcune materie più rilevanti, ulteriori rispetto a quelle strettamente prescritte dalla normativa, nelle quali la decisione collegiale consente di coinvolgere attivamente gli esponenti che partecipano per tal via a momenti chiave del governo operativo, con autonomia di giudizio.

Composizione del Consiglio di Gestione

Il Consiglio di Gestione è composto da un minimo di 7 ad un massimo di 11 componenti, anche non soci, nominati dal Consiglio di Sorveglianza, il quale ne determina il numero all'atto della nomina. Funzioni selettive e propositive in merito alle nomine dei componenti il Consiglio di Gestione sono attribuite dallo Statuto al Comitato Nomine.

Il Consiglio in carica al momento della pubblicazione del presente documento è stato nominato dal Consiglio di Sorveglianza del 2 gennaio 2007.

Il Consiglio di Gestione risulta così composto:

Nome	Carica	Indipendente ¹	Gruppo di lavoro Piano d'Impresa / Budget	Gruppo di lavoro Bil. Consolidato e d'esercizio / Relaz. sem. e trim.
Enrico Salza	Presidente	●		
Orazio Rossi	Vice Presidente		●	
Corrado Passera	Consigliere Delegato e CEO			
Aureliano Benedetti ²	Consigliere			
Elio Catania ³	Consigliere	●	●	
Giuseppe Fontana	Consigliere		●	
Gian Luigi Garrino ⁴	Consigliere			●
Virgilio Marrone	Consigliere	●		●
Emilio Ottolenghi	Consigliere		●	
Giovanni Perissinotto	Consigliere	●		●
Marcello Sala	Consigliere			●

¹ requisiti di indipendenza di cui all'art. 148, terzo comma, del D. Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58, riguardante, in particolare, l'esistenza di incarichi amministrativi in società del Gruppo nonché di rapporti di lavoro autonomo o subordinato ovvero altri rapporti di natura patrimoniale o professionale con la società – ovvero con società da questa controllate, con società che la controllano o con quelle sottoposte a comune controllo – tali da comprometterne l'indipendenza

² Nominato dal Consiglio di Sorveglianza il 20/5/2008 in sostituzione del Consigliere Giovanni Battista Limonta, dimissionario dal 13/5/2008

³ Coordinatore del Gruppo di Lavoro Piano d'Impresa/Budget

⁴ Coordinatore del Gruppo di Lavoro Bilancio Consolidato e d'esercizio/Relazioni semestrali e trimestrali

Il Consiglio di Gestione resta in carica per tre esercizi, con scadenza alla data della riunione del Consiglio di Sorveglianza convocato per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2009.

Al fine di assicurare la sana e prudente gestione della Società ed in particolare il corretto funzionamento dell'Organo amministrativo, i componenti del Consiglio di Gestione di Intesa Sanpaolo – in quanto esponenti di una banca quotata – devono possedere, ai sensi della vigente disciplina legale e regolamentare, specifici requisiti di onorabilità e di professionalità. La previsione dei requisiti di onorabilità è volta a garantire che la Società sia affidata a Organi sociali composti da Esponenti di comprovata onestà e integrità morale, mentre, ai fini della professionalità, si richiede agli Esponenti medesimi di aver svolto con competenza esperienze complessive di almeno un triennio attraverso l'esercizio di attività professionali qualificate e adeguate all'incarico da ricoprire.

Tutti i componenti il Consiglio di Gestione – fatta eccezione per il Consigliere Delegato, nella sua qualità di Capo dell'Esecutivo e in relazione al ruolo di gestione operativa della Società e del Gruppo – sono da considerarsi "non esecutivi" ai fini del Codice di Autodisciplina, in quanto singolarmente, attesa anche l'assenza in Intesa Sanpaolo di un Comitato Esecutivo, non risultano titolari di deleghe individuali di gestione e non ricoprono incarichi direttivi nella Capogruppo o in società controllate aventi rilevanza strategica.

Il modello di *governance* di Intesa Sanpaolo è comunque orientato a valorizzare l'appor-

to delle professionalità di tutti i componenti il Consiglio di Gestione, nell'ambito e a supporto dell'intera attività gestionale; anche i componenti "non esecutivi" sono pertanto coinvolti sistematicamente nella gestione, anche attraverso l'articolazione, nell'ambito del Consiglio stesso, di appositi Gruppi di Lavoro, cui sono stati demandati specifici compiti consultivi.

Il Consiglio di Sorveglianza, in base alla legge e allo Statuto – ha determinato, su proposta del Comitato Remunerazioni, il compenso annuo spettante a ciascun Consigliere di Gestione con riferimento agli esercizi 2007/2008/2009. Il Consiglio di Sorveglianza ha altresì fissato compensi integrativi, in misura fissa, per i Consiglieri di Gestione investiti di particolari cariche, incarichi e deleghe. È stato anche approvato dal Consiglio di Sorveglianza il riconoscimento a ciascun Consigliere di Gestione di un compenso variabile, una tantum alla scadenza del mandato in essere, in caso di realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2007-2009. Al Consiglio di Gestione, su proposta del Consigliere Delegato e sentito il parere del Consiglio di Sorveglianza, compete la determinazione del compenso spettante ai Direttori Generali per i quali, oltre alla remunerazione annua fissa e al premio variabile, corrisposto una tantum, in caso di realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa, è stato determinato un premio variabile corrisposto su base annua in caso di raggiungimento degli obiettivi di budget di ogni singolo esercizio.

Non sussistono accordi tra la Società e i componenti del Consiglio di Gestione e di Sorveglianza che prevedano indennità in caso di

dimissioni o licenziamento senza giusta causa ovvero di anticipata cessazione dell'incarico a qualsiasi titolo.

Il Presidente del Consiglio di Gestione

Il Presidente del Consiglio di Gestione – nominato dal Consiglio di Sorveglianza fra i componenti il Consiglio stesso – rientra fra i Consiglieri non esecutivi: lo stesso non è infatti titolare di deleghe operative e l'attuale assetto organizzativo della Società tiene distinte le sue funzioni da quelle del Consigliere Delegato.

Il Presidente – cui spetta la legale rappresentanza della Società – è titolare delle funzioni di impulso e coordinamento dell'attività del Consiglio di Gestione ed è inoltre chiamato a curare i rapporti con il Consiglio di Sorveglianza e con il suo Presidente, al fine di un efficace coordinamento dell'attività dei due Organi.

Il Presidente ha infine il potere di assumere – d'intesa con il Consigliere Delegato – deliberazioni, nei casi di urgenza, in merito a qualsiasi operazione di competenza del Consiglio di Gestione, fatta eccezione per le materie non delegabili di competenza del Consiglio stesso diverse dalle deliberazioni delle operazioni aventi valore unitario superiore al 3% del patrimonio di vigilanza consolidato e pari o inferiore al 6% del medesimo, nonché alla designazione dei componenti degli organi delle società controllate. Le decisioni così assunte dovranno essere portate a conoscenza del Consiglio di Gestione in occasione della sua prima riunione successiva.

Il Consigliere Delegato

Il Consigliere Delegato e CEO – nominato, su indicazione del Consiglio di Sorveglianza, dal Consiglio di Gestione tra i propri componenti – riveste anche la carica di Direttore Generale, è il Capo dell'Esecutivo e sovrintende alla gestione aziendale nell'ambito dei poteri attribuitigli in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici determinati dagli Organi sociali. Cura l'esecuzione delle delibere del Consiglio di Gestione, è preposto alla gestione del personale, determina e impartisce le direttive operative, ha potere di proposta al Consiglio di Gestione e cura che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società sia adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa.

Allo stesso è conferita la gestione operativa della Società e del Gruppo, con ogni facoltà di ordinaria e di straordinaria amministrazione, con le sole eccezioni delle attribuzioni non delegabili a norma di legge e di Statuto e di quelle riservate al Consiglio di Gestione.

Il Consigliere Delegato riferisce al Consiglio di Gestione, per le opportune valutazioni, con cadenza almeno trimestrale, sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo effettuate dalla Società e dalle società controllate.

I Gruppi di Lavoro interni al Consiglio di Gestione

Al fine di agevolare l'analisi e l'approfondimento di specifiche tematiche rientranti nella responsabilità del Consiglio e nell'ambito di un proficuo processo di interazione tra tutti i suoi componenti, il Consiglio di Gestione ha costituito due Gruppi di Lavoro dotati di funzioni prettamente consultive e chiamati a relazionare il Consiglio stesso nella sua collegialità, in modo tale da arricchirne il processo istruttorio e la dialettica decisionale nonché da permettere ai Consiglieri di assumere le proprie deliberazioni con cognizione di causa.

I Gruppi di Lavoro "Piano di Impresa / Budget" e "Bilancio Consolidato e d'Esercizio / Relazioni semestrali e trimestrali" sono composti da Consiglieri in possesso di specifiche competenze sui temi assegnati; uno dei membri assume le funzioni di impulso e coordinamento del Gruppo.

Nell'esercizio 2007, trattandosi del primo anno di insediamento dell'Organo, il Consiglio di Gestione non ha ritenuto di porre in essere un processo di autovalutazione in merito alla dimensione, alla composizione e al funzionamento del Consiglio stesso e dei Gruppi di Lavoro costituiti al suo interno.

Assemblea degli Azionisti

L'Assemblea degli Azionisti è l'organo che esprime la volontà sociale, le cui determinazioni, adottate in conformità alla legge e allo Statuto, vincolano tutti i soci, compresi quelli assenti o dissenzienti.

In Intesa Sanpaolo, Società che ha adottato il modello dualistico di amministrazione e controllo, l'Assemblea degli Azionisti risulta competente a deliberare, tra l'altro, in merito:

- alla nomina e alla revoca del Consiglio di Sorveglianza
- alla responsabilità dei componenti del Consiglio di Sorveglianza e, in via concorrente con il Consiglio di Sorveglianza, dei componenti del Consiglio di Gestione

- alla distribuzione degli utili
- alla nomina e revoca della società incaricata della revisione contabile
- all'approvazione del Bilancio di Esercizio in caso di sua mancata approvazione da parte del Consiglio di Sorveglianza
- alle operazioni di competenza dell'assemblea straordinaria ai sensi di legge

Al fine di favorire la più ampia partecipazione degli azionisti alle Assemblee, garantendo al contempo il miglior livello qualitativo delle informazioni offerte, agli azionisti che hanno presenziato alle ultime adunanze viene trasmesso tempestivamente l'avviso di convocazione nonché il materiale informativo predisposto in vista dello svolgimento dei lavori, anche allo scopo di consentire agli stessi un consapevole esercizio del diritto di voto. La documentazione relativa agli argomenti previsti all'ordine del giorno, unitamente all'avviso di convocazione, viene in ogni caso resa disponibile nel sito internet della Banca.

Le Assemblee sono convocate presso la sede legale o altrove nel comune in cui la Società ha la sede legale mediante avviso contenente l'indicazione del giorno, dell'ora e del luogo dell'adunanza e l'elenco delle materie da trattare, da pubblicarsi nei termini previsti dalla normativa vigente nel quotidiano "Il Sole 24 Ore" e nella Gazzetta Ufficiale.

Tenuto anche conto delle esigenze degli azionisti e degli investitori istituzionali, non è previsto alcun onere di preventivo deposito al fine dell'intervento dei soci in Assemblea: lo Statuto della Banca prevede infatti che possano intervenire i Soci cui spetta il diritto di voto per i quali sia pervenuta alla Società, entro l'orario previsto per l'inizio dell'Assemblea di prima convocazione, la comunicazione dell'intermediario autorizzato attestante la loro legittimazione.

Alle Assemblee partecipano i Consiglieri di Gestione ed i Consiglieri di Sorveglianza, al fine di apportare un utile contributo ai lavori e nell'ottica di una maggiore utilità della discussione.

Ogni azione ordinaria attribuisce il diritto a un voto. Le azioni di risparmio – che possono essere al portatore – non hanno diritto di voto nelle assemblee ordinarie e straordinarie ma esclusivamente diritto di intervento e di voto nell'assemblea speciale dei possessori di azioni di risparmio.

Azionisti

Il capitale sociale sottoscritto e versato è pari a Euro 6.646.547.922,56, diviso in n. 12.781.822.928 azioni del valore nominale di Euro 0,52 ciascuna, di cui:

- n. 11.849.332.367 azioni ordinarie (pari al 92,70% del capitale sociale)
- n. 932.490.561 azioni di risparmio non convertibili (pari al 7,30% del capitale sociale)

Nella sottostante tabella sono elencati gli azionisti di Intesa Sanpaolo che, secondo quanto risulta dalle comunicazioni effettuate ai sensi dell'art. 120 Testo unico della finanza e da altre informazioni pervenute alla Società, detengono direttamente e/o indirettamente partecipazioni nel capitale sociale ordinario superiori al 2%:

Azionista	Azioni ordinarie	% di possesso su capitale ordinario
Compagnia di San Paolo	943.225.000	7,960%
Carlo Tassara S.p.A.	697.548.241	5,886%
Crédit Agricole S.A.	659.542.636	5,566%
Assicurazioni Generali	601.201.246	5,075%
Fondazione Cariplo	554.578.319	4,680%
Fondazione C.R. Padova e Rovigo	545.264.450	4,602%
Ente C.R. Firenze	400.287.395	3,378%
Fondazione C.R. in Bologna	323.334.757	2,729%
Giovanni Agnelli e C. S.a.p.A.	289.916.165	2,447%

Aggiornamento al 22/5/2008

La Società non è a conoscenza di accordi o patti parasociali fra azionisti ai sensi dell'art. 122 Testo unico della finanza.

La nostra responsabilità sociale

Riteniamo che le aspettative degli stakeholder debbano essere un punto di riferimento significativo per tutte le attività aziendali, da quelle che determinano le strategie di business, i servizi alla clientela, a quelle interne che definiscono le politiche nei confronti delle persone che operano nel Gruppo. La nostra responsabilità sociale si misura ogni giorno con la capacità di creare valore economico tenendo in considerazione gli stretti legami della nostra attività con il territorio, le comunità, le persone e l'ambiente.

Il Codice Etico

Nel luglio 2007 il Consiglio di Gestione e il Consiglio di Sorveglianza hanno approvato il Codice Etico di Gruppo. Il documento esplicita l'identità, la missione e i valori aziendali e definisce un modello di relazione tra la banca e i suoi stakeholder. Il processo, che ha portato alla formulazione e all'adozione del Codice, è nato dal coinvolgimento di tutte le strutture del nuovo Gruppo che hanno condiviso valori e principi di condotta nella relazione con ciascuno stakeholder, verificando e portando a sintesi un percorso di maturazione sui temi della responsabilità sociale e ambientale che già caratterizzava le linee strategiche delle realtà aziendali precedenti alla fusione. Sulla base di questa forte espressione identitaria si è sviluppato il Piano d'Impresa 2007-2009 che ha definito le proprie direttrici di intervento intorno al concetto di crescita sostenibile.

Il Codice Etico fissa anche i meccanismi di attuazione e di controllo attraverso i quali i più alti organi di governo ricevono una comunicazione continuativa riferita sia alla gestione ordinaria sia alla gestione delle situazioni impreviste.

Comunicazione e diffusione

● È stata data ampia diffusione del Codice Etico che è stato distribuito ai nuovi assunti, pubblicato sulla Intranet aziendale e sul sito Internet di Gruppo. Il Codice ha ispirato con i suoi principi il piano di formazione dei collaboratori nel suo complesso. Sono stati inoltre pianificati

per il primo semestre 2008 i corsi di formazione specifici sui contenuti del Codice Etico destinati ai Referenti CSR, ai progettisti dei corsi di formazione (per garantire l'aderenza dei contenuti della formazione nel suo complesso ai valori e principi del Codice) e ai Referenti locali del Sistema di Gestione Ambientale.

Attuazione e controllo

● Sono stati messi a punto e ufficializzati i meccanismi per la gestione delle segnalazioni di inosservanze da parte degli stakeholder: nel corso del 2007 e nei primi mesi del 2008 sono pervenute 27 segnalazioni. Esse riguardano perlopiù problemi di accessibilità fisica alle Filiali e il finanziamento al settore delle armi (vedi capitolo Clienti).

Le Policy

Nel corso del 2007 il nuovo Gruppo si è dotato di policy interne finalizzate a garantire trasparenza e professionalità nelle relazioni con i diversi stakeholder, nonché sicurezza e qualità nei processi di gestione di aree chiave per le attività della Banca. Le policy sono disponibili sul sito Internet group.intesasanpaolo.com. ②

Policy Ambientale

● Definisce l'approccio nel prevenire, gestire e, ove possibile, ridurre gli impatti ambientali generati, direttamente o indirettamente, dalle attività del Gruppo, ribadendo l'importanza di integrare gli aspetti economici con gli aspetti sociali e ambientali a tutela delle generazioni future. È in via di recepimento per tutte le società del Gruppo.

Policy sugli armamenti

● In coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico, prevede il divieto alle strutture centrali e territoriali a porre in atto finanziamenti e transazioni riguardanti l'import e l'export di armi e di sistemi d'arma, soggetti in Italia alla Legge 185/90. La Banca potrà comunque assistere il cliente nel caso di operazioni riguardanti accordi intergovernativi in essere

o in altre operazioni – considerate compatibili con lo spirito di “banca non armata” – autorizzate dal Consigliere Delegato e CEO (vedi capitolo Clienti).

Il modello di gestione

Il modello di gestione della responsabilità sociale che il Gruppo ha adottato prevede un criterio di “auto-responsabilizzazione” delle Strutture della Banca che sono impegnate a garantire l’applicazione dei valori e principi di responsabilità sociale nella propria attività quotidiana. L’Unità CSR, che risponde al Consigliere Delegato, svolge un ruolo di supporto, di consulenza e, ove necessario, di coordinamento, e si avvale della collaborazione di un network di collaboratori “i Referenti CSR” che operano nelle diverse Strutture aziendali e hanno il compito di improntare le ordinarie attività aziendali alla cultura della responsabilità sociale, aprire canali di dialogo con gli stakeholder di riferimento nel proprio campo d’azione, definire gli obiettivi di miglioramento e affiancare i colleghi nella realizzazione dei progetti, nella gestione delle inosservanze del Codice Etico e nella rendicontazione delle attività.

Il Bilancio Sociale, redatto con la forte collaborazione dei Referenti CSR, è il perno attorno al quale ruota il modello gestionale adottato. Il rendiconto mette in grado gli stakeholder di valutare la coerenza delle attività svolte in corso d’anno con i valori del Codice Etico, rendendo misurabili i risultati attraverso un sistema di indicatori definiti sulla base di obiettivi progettuali interni e di quelli proposti dal Global Reporting Initiative, standard internazionale al quale il Gruppo ha scelto di aderire volontariamente per assicurare trasparenza e comparabilità delle iniziative.

Il Bilancio Sociale è il frutto dell’attività di dialogo con gli stakeholder che, sia nella relazione quotidiana che con loro intratteniamo, sia nei momenti strutturati di coinvolgimento, organizzati dall’Unità CSR e dai Referenti, ci consentono di valutare i suggerimenti e le eventuali criticità. Le indicazioni raccolte attraverso questi momenti di dialogo divengono la base per l’elaborazione di un piano d’azione e dei relativi obiettivi di miglioramento.

Il network dei referenti CSR

● Sono stati individuati e nominati 48 referenti che operano nelle Direzioni Centrali, nelle Divisioni e in alcune società del Gruppo in Italia (Banche Rete e Società Prodotto). Nei primi

mesi del 2008 sono stati anche nominati 10 Referenti nelle Banche Estere.

Il percorso strutturato di coinvolgimento degli stakeholder

● È stato attivato un percorso di coinvolgimento degli stakeholder che si protrarrà fino al novembre 2008 e darà luogo alla costituzione di cantieri/laboratori permanenti che consentiranno di integrare in maniera sistematica il punto di vista degli stakeholder nelle attività aziendali per accrescere il grado di sostenibilità del Gruppo nel quadro di un percorso condiviso. La prima fase di coinvolgimento è stata realizzata con modalità differenziate, dalle interviste a opinion leader, a rappresentanti di associazioni, ai focus group con clienti, collaboratori e organizzazioni sindacali, ai sondaggi on-line (vedi capitolo “Il coinvolgimento degli stakeholder e gli obiettivi di miglioramento”).

La misurazione delle performance

● Sono stati individuati circa 600 indicatori di misurazione delle performance sulla base del Global Reporting Initiative, dei questionari inviati dalle agenzie di rating per l’ammissione agli indici borsistici di sostenibilità, nonché di una serie di obiettivi progettuali definiti internamente dalle Strutture aziendali. La raccolta dei dati è stata centralizzata presso la struttura della Direzione Centrale che effettua l’attività di controllo degli andamenti economici, patrimoniali e commerciali delle Unità di Business. Tale progetto di centralizzazione ha l’ottica di integrare sempre più i flussi informativi del Bilancio Sociale con quelli economici del Bilancio d’Esercizio.

La rilevazione dei dati con criteri omogenei

● È stato dato avvio alla redazione di un manuale tecnico che definisce le diverse fasi del processo gestionale (la consultazione degli stakeholder, la definizione degli obiettivi di miglioramento, la realizzazione dei progetti, la rendicontazione e il monitoraggio delle performance economiche, sociali e ambientali). Infine, per rendere omogenee le modalità di rilevazione dei dati su tutte le strutture del Gruppo comprese nel perimetro di rilevazione, il manuale contiene anche delle schede tecniche che, per ciascun indicatore, rendono esplicito l’obiettivo di misurazione, le fonti di rilevazione dei dati, la definizione dei termini utilizzati e le modalità di calcolo.

Controllo e gestione di aspetti sensibili

La Direzione Internal Auditing assicura un'azione di sorveglianza sul regolare andamento dell'operatività e dei processi della Banca, nonché sul rispetto delle regole disciplinate nel Codice Interno di Comportamento e sulla salvaguardia del valore delle attività fra le quali si ricomprendono anche quelle connesse agli impegni etici e di responsabilità sociale della Banca. Supporta il Comitato per il Controllo nella vigilanza sul rispetto dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico. La Funzione di audit della Capogruppo inoltre indirizza e coordina l'attività delle strutture di Auditing presenti nelle Società controllate, al fine di garantire omogeneità nei controlli e adeguata attenzione alle diverse tipologie di rischio. Nel corso del 2007 la Funzione di audit della Capogruppo, nell'ambito dei compiti di consulenza definiti dal regolamento aziendale, ha partecipato al gruppo di lavoro guidato dall'Unità CSR finalizzato a delineare il nuovo Codice Etico di Intesa Sanpaolo, approvato nell'ottobre 2007. Peraltro, il rispetto dei principi declinati nel Codice Etico è puntualmente verificato nel corso di ogni intervento audit effettuato presso le unità organizzative della Capogruppo. Ogni violazione ai principi del Codice viene segnalata alle strutture competenti.

Nel corso dell'anno è stato svolto un intervento che ha avuto tra gli altri l'obiettivo di verificare le iniziative poste in essere da Intesa Sanpaolo per limitare gli impatti diretti sull'ambiente, in particolare sulla corretta raccolta e smaltimento dei rifiuti. Gli interventi audit sulle società del Gruppo sul tema sono conseguenti allo stato di implementazione delle policy per la tutela dell'ambiente. Peraltro, negli stati dove sono state emanate disposizioni legislative per la tutela dell'ambiente (in Italia D.Lgs. 626/94) sono frequenti le attività di controllo per riscontrare il rispetto di tali norme.

Prevenzione degli illeciti

Con riferimento ad alcuni ambiti esposti a rischio corruzione, antiriciclaggio, embarghi, antiterrorismo, la Funzione di audit inserisce nei propri modelli di sorveglianza (strumento che costituisce il supporto metodologico e regolamentare per presidiare il sistema dei controlli) e

nell'annuale piano di audit verifiche volte a valutare l'adeguatezza dei controlli e prevenire comportamenti illeciti. In questo ambito segnaliamo a titolo di esempio le verifiche sui servizi di Tesoreria degli Enti Pubblici effettuate campionando alcune filiali selezionate sulla base di una preventiva analisi dei rischi. Relativamente ai temi antiriciclaggio ed embarghi sono stati implementati specifici strumenti di monitoraggio.

In situazioni particolarmente critiche, che vedono coinvolte risorse della Banca, la Funzione di audit svolge puntuali attività di indagine che si concretizzano nell'esame ex-post di eventi/fenomeni accaduti allo scopo di accertarne le cause e/o eventuali danni/responsabilità.

La Funzione di audit effettua controlli per monitorare i rischi legati alla corruzione su tutti i processi della Capogruppo.

Il reato di corruzione è compreso nel Modello di organizzazione, gestione e controllo di Intesa Sanpaolo ai sensi del D.Lgs. 231/01. Con specifico riferimento ai rischi di responsabilità amministrativa introdotti dal suddetto decreto, la Funzione di audit opera su tutto il perimetro di competenza:

- vigila sull'osservanza del "Modello"
- monitora l'aggiornamento del "Modello"
- predispone flussi informativi sull'effettività e sul rispetto del "Modello" verso l'Organismo di vigilanza interno
- suggerisce le eventuali azioni correttive

L'attenzione sui rischi legati alla corruzione è molto elevata in tutte le società italiane che hanno adottato modelli organizzativi e di controllo ai fini del D.Lgs. 231. Analogamente è molto alto il presidio sui rischi legati alla corruzione sulle Banche estere dove è presente una specifica legge di stato. Nei Paesi dove sono assenti specifiche norme la Funzione di audit locale prevede comunque attività di controllo sugli ambiti a maggiore rischio.

Indici di Sostenibilità

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. I criteri adottati per verificare il grado di responsabilità sociale di un'impresa e la sua ammissibilità negli indici riguardano soprattutto la sostenibilità am-

bientale, i diritti dei lavoratori nell'azienda, nella catena dei fornitori e dei distributori, il rispetto dei diritti umani, il rapporto dei diversi portatori di interessi, le politiche anti-corruzione.

Tali indici costituiscono un importante riferimento per i risparmiatori e le società di gestione per gli Investimenti in titoli Socialmente Responsabili (SRI).

Intesa Sanpaolo è presente dal 2007 in alcuni dei principali indici etici europei.

Nome	Provider	Sede	Data di lancio
FTSE4Good	Eiris	UK	07/2001
ASPI Eurozone	Vigeo	F	07/2001
Ethibel Investment Register	Vigeo	F	12/2003

Adesione agli standard internazionali



Global Compact

Iniziativa dell'ONU che vede agenzie delle Nazioni Unite, imprese, organizzazioni sindacali e della società civile impegnate nella promozione del rispetto di 10 principi fondamentali relativi ai diritti umani, ai diritti sul lavoro, alla tutela dell'ambiente e alla trasparenza.

www.unglobalcompact.org ⓘ



UNEP Financial Initiative

Partnership tra il Programma Ambientale dell'ONU (UN Environment Programme) e più di 200 istituzioni finanziarie che promuove il dialogo sulle relazioni tra salvaguardia dell'ambiente, sostenibilità e performance finanziaria.

www.unepfi.org ⓘ



Equator Principles

Linee guida volontarie, basate sugli standard ambientali e sociali dell'International Finance Corporation (IFC), organismo della Banca Mondiale che si occupa dell'investimento privato nei Paesi in via di sviluppo, che orientano gli enti finanziatori nella scelta di progetti in un'ottica di riduzione del rischio sociale e ambientale per le attività di project finance.

www.equator-principles.com ⓘ

Intesa Sanpaolo ha aderito a importanti iniziative internazionali volte a promuovere il dialogo fra imprese, organismi sovranazionali e società civile e a perseguire il rispetto dell'ambiente e dei diritti umani.

Le nostre partnership per la sostenibilità



ABI

Gruppo di lavoro ABI (Associazione Bancaria Italiana) sulla Responsabilità Sociale delle imprese bancarie. Gruppo di lavoro ABI sulle Associazioni dei consumatori. Consorzio Abiennergia, punto di riferimento per attività legate all'ottimizzazione dell'efficienza energetica nel sistema bancario.

www.abi.it ⓘ



Global Business Coalition

Il Global Business Coalition on HIV/AIDS, Tuberculosis and Malaria (GBC): principale organizzazione impegnata nella raccolta di fondi presso la comunità internazionale a sostegno della lotta contro l'HIV/AIDS, la tubercolosi e la malaria. La Coalizione, che ha riscosso in breve tempo un ampio consenso, comprende 220 multinazionali – in possesso di forti capacità ed esperienze – attive nella lotta contro queste malattie.

www.businessfightsaids.org ⓘ



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 dell'EuroSIF (European Forum for Sustainable and Responsible Investments).

www.finanzasostenibile.it ⓘ



Sodalitas

Associazione per lo sviluppo del Terzo settore e per la diffusione della responsabilità sociale d'impresa.

www.sodalitas.it ⓘ



CSR Europe

Organizzazione non profit che si propone di supportare gli associati nell'implementazione delle azioni in tema di responsabilità sociale.

www.csreurope.org ⓘ



Kyoto Club

Organizzazione non profit impegnata nel raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas-serra assunti con il Protocollo di Kyoto. Promuove iniziative di sensibilizzazione, informazione e formazione nei campi dell'efficienza energetica, dell'utilizzo delle fonti energetiche rinnovabili e della mobilità sostenibile.

www.kyotoclub.org ⓘ

Il Gruppo Intesa Sanpaolo partecipa e supporta associazioni o gruppi di lavoro sui temi della responsabilità sociale.

L'adesione di Intesa Sanpaolo ai principi del Global Compact

	Principi Global Compact	Le iniziative di Intesa Sanpaolo	Indicatori di performance Global Reporting Initiative ¹
Diritti Umani	1. Sostenere e rispettare i diritti umani nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	<ul style="list-style-type: none"> ● Nei principi di condotta nella relazione con gli stakeholder enunciati nel Codice Etico ci impegniamo a sostenere la protezione e la tutela dei diritti umani secondo quanto affermato nella dichiarazione universale del 1948. Riconosciamo i principi stabiliti dalle convenzioni internazionali. ● Abbiamo emanato una policy che, nello spirito della Costituzione italiana ripudia la guerra come mezzo di risoluzione delle controversie internazionali, pone il divieto alle strutture centrali e territoriali a porre in atto nuove operazioni di finanziamento alla clientela per operazioni aventi a oggetto commercio e produzione di armi o sistemi di arma. ● Supportiamo iniziative di solidarietà internazionale a favore della lotta contro l'AIDS per migliorare le condizioni di vita della popolazione del Malawi e assicurare una prospettiva di sviluppo complessivo del Paese. ● Abbiamo adottato e iniziato ad implementare gli Equator Principles emanati dall'IFC della Banca Mondiale 	Diritti Umani: HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR9 Performance economica: EC5 Pratiche di Lavoro: LA4, LA6, LA7, LA8, LA9, LA13, LA14 Performance sulla società: S05 Responsabilità di prodotto: PR1, PR8
	2. Assicurarsi di non essere, seppur indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	<ul style="list-style-type: none"> ● Abbiamo realizzato il modello di organizzazione, gestione e controllo aziendale (D.lg.231/2000). ● I processi di selezione dei nuovi fornitori prevedono anche l'impegno ad aderire ai principi del Codice Etico e a sostenere la protezione e la tutela dei diritti umani. 	Diritti Umani: HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR9 Performance sulla società: S05
Tutela del lavoro	3. Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	<ul style="list-style-type: none"> ● A tutti i collaboratori è garantito il diritto di partecipare attivamente alle attività promosse dalle Associazioni Sindacali per la tutela dei diritti individuali e collettivi. 	Pratiche di Lavoro: LA4, LA5 Diritti Umani: HR3, HR5 Performance sulla società: S05
	4. Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> ● Rispettiamo la legge nei Paesi in cui operiamo. ● Riconosciamo i principi stabiliti dalle convenzioni internazionali e abbiamo adottato come valori del Gruppo il sostegno, la protezione e la tutela dei diritti umani secondo quanto affermato nella dichiarazione universale del 1948. ● Abbiamo posto il tema del rispetto delle diversità e dei diritti umani nelle iniziative che mirano al rafforzamento dell'identità di Gruppo nei Paesi in cui siamo presenti ● Siamo stati partecipanti attivi nella consultazione indipendente del Segretariato Generale delle Nazioni Unite sull'impatto che le attività delle Istituzioni finanziarie hanno sui diritti umani. ● Siamo stati tra i promotori di una iniziativa di sensibilizzazione sui diritti umani in ambito UNEP attraverso la costituzione di un Gruppo di Lavoro dedicato. 	Diritti Umani: HR3, HR7 Performance sulla società: S05
	5. Assicurare l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	<ul style="list-style-type: none"> ● Rispettiamo la legge nei Paesi in cui operiamo. ● Nei principi di condotta nella relazione con gli stakeholder enunciati nel Codice Etico di Gruppo ci impegniamo a sostenere la protezione e la tutela dei diritti umani secondo quanto affermato nella dichiarazione universale del 1948. Riconosciamo i principi stabiliti dalle convenzioni internazionali. ● Abbiamo avviato la certificazione dei principali fornitori delle banche estere del Gruppo. 	Diritti Umani: HR3, HR6 Performance sulla società: S05
	6. Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	<ul style="list-style-type: none"> ● Uno dei valori del Codice Etico è l'Equità: siamo impegnati a eliminare ogni discriminazione dalle nostre condotte e a rispettare le differenze di genere, età, razza, religione, appartenenza politica e sindacale, lingua o diversa abilità. 	Pratiche di Lavoro: LA2, LA13, LA14 Diritti Umani: HR3, HR4 Performance sulla società: S05

L'adesione di Intesa Sanpaolo ai principi del Global Compact

	Principi Global Compact	Le iniziative di Intesa Sanpaolo	Indicatori di performance Global Reporting Initiative ¹
Ambiente	7. Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	<ul style="list-style-type: none"> ● Applichiamo su un numero di siti, che intendiamo ampliare progressivamente, un sistema di Gestione Ambientale certificato ISO14001 che prevede obiettivi di miglioramento continuo e specifici processi per conseguirli. ● Abbiamo adottato e iniziato ad implementare gli Equator Principles emanati dall'IFC della Banca Mondiale 	Performance economica: EC2 Performance ambientale: EN18, EN26, EN30 Performance sulla società: S05
	8. Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	<ul style="list-style-type: none"> ● Diffondiamo newsletter informative sui temi ambientali rivolte ai collaboratori affinché aumenti il grado di sensibilizzazione nei comportamenti individuali. ● Partecipiamo attivamente e sosteniamo finanziariamente convegni e ambiti di dibattito pubblici per la diffusione della cultura ambientale. ● Sviluppiamo iniziative per affrontare in maniera sempre più sostenibile la gestione della mobilità dei collaboratori. ● Riduciamo progressivamente l'utilizzo delle fonti fossili, diversificando l'approvvigionamento con energia idroelettrica e con interventi di efficienza energetica. 	Performance ambientale: EN1, EN2, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN16, EN18, EN22, EN24, EN26, EN28, EN29, EN30 Performance sulla società: S05 Responsabilità di prodotto: PR3
	9. Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ● Abbiamo sviluppato prodotti e servizi specifici per favorire l'innovazione tecnologica in campo ambientale, l'accesso a finanziamenti e incentivi per l'adozione di soluzioni di risparmio e di efficienza energetica. 	Performance ambientale: EN2, EN5, EN6, EN7, EN18, EN26, EN28, EN30 Performance sulla società: S05
Corruzione	10. Promuovere iniziative per prevenire la corruzione in ogni sua forma	<ul style="list-style-type: none"> ● Rispettiamo le legislazioni nazionali in materia. ● Abbiamo realizzato il modello di organizzazione, gestione e controllo aziendale (D.lg.231/2000). ● Abbiamo adottato un Codice di Comportamento di Gruppo. ● Abbiamo adottato un Codice Etico di Gruppo che, nei principi di condotta nella relazione con gli stakeholder, dichiara il nostro contributo alla lotta contro la corruzione, il sostegno alle linee guida dell'OECD e ai principi anti-corruzione statuiti dalle Nazioni Unite nel 2003. ● La Funzione di Audit presidia anche il rispetto dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico nonché nel Codice di Comportamento di Gruppo. 	Performance sulla società: S02, S03, S04, S05

¹ vedi capitolo Allegati, Prospetto degli Indicatori

La Relazione Economica

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha conseguito nel 2007 una solida produzione netta ed ha mantenuto al contempo un attento controllo dei consumi, realizzando un Valore Aggiunto Globale Lordo pari a 17 miliardi di euro.

*La performance
economico-finanziaria nel 2007*

*Principali Indicatori Economici
e Finanziari*

*Il calcolo del Valore Aggiunto
e la sua distribuzione*

*Prospetto di determinazione
del Valore Aggiunto Globale*

*Prospetto di ripartizione del Valore
Aggiunto Globale Lordo e della
sua distribuzione*

La performance economico-finanziaria nel 2007¹

Ad un anno dall'inizio della propria operatività, il Gruppo Intesa Sanpaolo, nato dalla fusione tra Banca Intesa e Sanpaolo IMI, ha chiuso l'esercizio 2007 con un utile netto pari a 7.250 milioni.

Tale risultato è stato conseguito in un contesto particolarmente difficile sia per il rallentamento del ciclo economico e la crisi dei mercati finanziari sia per il processo di integrazione tra i due Gruppi, che è avanzato coerentemente con quanto programmato nel Piano di Impresa.

La crescita del 54% rispetto all'utile netto del 2006, ricostruito su basi omogenee, ha beneficiato sia del risultato della gestione operativa sia dei proventi non ricorrenti. Il primo è aumentato del 5,5% grazie anche al contenimento dei costi operativi, in presenza di ricavi solo in leggero incremento, a causa della contrazione del risultato di negoziazione. Le componenti non ricorrenti si riferiscono alle

plusvalenze realizzate principalmente sulle cessioni al Crédit Agricole di Cariparma, FriulAdria e di 202 filiali, pari a circa 3.300 milioni, tenuto conto anche degli effetti dello scioglimento della joint venture con il gruppo francese nel settore del risparmio gestito e dell'effetto fiscale, peraltro contenuto dai benefici della participation exemption di cui godono le cessioni di partecipazioni.

L'analisi della dinamica trimestrale dei margini economici ha evidenziato una crescita nei primi nove mesi dell'esercizio, cui è seguito un calo nel quarto trimestre, influenzato dal negativo andamento dei mercati finanziari mondiali. In particolare si segnala la flessione, nell'ultimo trimestre del 2007, degli utili/perdite dei gruppi di attività in via di dismissione, determinata dall'impairment relativo all'acquisto da parte di Intesa Sanpaolo delle attività riconducibili a Nextra cedute nel 2005 a Crédit Agricole.

¹ I dati e i commenti si riferiscono al conto economico consolidato riclassificato pubblicato nel Bilancio 2007 di Intesa Sanpaolo; le variazioni percentuali annue sono calcolate su dati 2006 riesposti su basi omogenee per tenere conto sia dell'operazione di fusione tra Banca Intesa e Sanpaolo IMI e delle correlate operazioni con il Crédit Agricole sia delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento. Gli importi sono espressi in euro.

Principali Indicatori Economici e Finanziari¹

Indici	2007
Indici di efficienza del personale (milioni di euro)	
Crediti verso clientela / Numero medio dei dipendenti	3,42
Margine di intermediazione / Numero medio dei dipendenti	0,18
Attività finanziarie della clientela ² / Numero medio dei dipendenti	10,24
Indici patrimoniali	
Patrimonio netto / Crediti verso clientela	15,4%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela ²	5,1%
Coefficienti di solvibilità	
Tier1 ratio (patrimonio di base / attività di rischio ponderate)	6,5%
Total capital ratio (patrimonio di vigilanza / attività di rischio ponderate)	9,0%
Indici reddituali³	
Utile di esercizio (di pertinenza della capogruppo) / Patrimonio netto medio	18,9%
Oneri operativi / Proventi operativi netti	51,5%
Indici di rischiosità	
Sofferenze nette su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	0,9%
Incagli netti su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	1,0%
Rettifiche di valore su crediti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su crediti verso clientela	71,5%

¹ Indici calcolati, se non diversamente specificato, con riferimento agli schemi di bilancio consolidati e alle relative note integrative, così come stabiliti dalla Banca D'Italia con la circolare 262/2005, pubblicati nel Bilancio 2007.

² Attività finanziarie della clientela: raccolta diretta e raccolta indiretta al netto delle elisioni riferite a componenti della raccolta indiretta che costituiscono anche forme di raccolta diretta (passività finanziarie del comparto assicurativo valutate al fair value e obbligazioni in fondi valutate al fair value emesse dalle società del Gruppo e collocate dalle reti).

³ Indici calcolati con riferimento al conto economico consolidato riclassificato pubblicato nel Bilancio 2007 di Intesa Sanpaolo.

Il calcolo del Valore Aggiunto e la sua distribuzione

Nota metodologica

Il Valore Aggiunto – rappresentato dalla differenza tra l'ammontare globale dei ricavi e il totale dei costi per beni e servizi (c.d. Consumi) – esprime il valore della ricchezza che il Gruppo ha saputo produrre e che viene poi distribuita tra le controparti (*stakeholder*) con le quali il Gruppo stesso si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana.

Tra le controparti vi sono, innanzitutto, le risorse umane – attraverso le quali il Gruppo interagisce con gli altri *stakeholder* – che ricevono parte del Valore Aggiunto aziendale sotto forma di remunerazione diretta o indiretta, ivi inclusa quella legata ai costi della formazione professionale.

Vi sono poi gli *azionisti*, che si attendono un ritorno economico, sotto forma di dividendi, dei propri mezzi finanziari impegnati nell'impresa.

Non meno rilevante, quanto a risorse distribuite, è anche il *Sistema Stato* – inteso come l'insieme degli enti dell'amministrazione centrale e di quelle locali – al quale confluisce, sotto forma di imposte dirette e indirette, una parte significativa della ricchezza prodotta.

Una particolare attenzione viene inoltre riser-

vata anche ai bisogni della *collettività / ambiente* non solo attraverso iniziative di beneficenza ma anche mediante l'impegno in opere di carattere sociale e culturale.

Infine, vi è il *Sistema Impresa*, che deve disporre di un ammontare adeguato di risorse da destinare agli investimenti produttivi e all'operatività quotidiana per consentire la crescita economica e patrimoniale dell'impresa garantendo la creazione di nuova ricchezza a vantaggio di tutti gli *stakeholder*.

Dal punto di vista metodologico, alla determinazione del Valore Aggiunto si perviene attraverso una riesposizione delle voci dello schema di conto economico utilizzato nel bilancio consolidato. Tale riesposizione ha lo specifico scopo di evidenziare il processo di formazione del Valore Aggiunto, nelle sue diverse formulazioni, nonché la distribuzione dello stesso.

I prospetti di determinazione e di distribuzione del Valore Aggiunto di seguito presentati sono stati, quindi, predisposti sulla base dei dati rilevati dal Bilancio Consolidato 2007 – sottoposto a revisione contabile e approvato dal Consiglio di Sorveglianza in data 11 aprile 2008 – e prendendo, come base di riferimento, le linee guida emanate dall'ABI (Associazione Bancaria Italiana).

La distribuzione del Valore Aggiunto

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha conseguito nel 2007 una solida produzione netta ed ha mantenuto al contempo un attento controllo dei consumi, realizzando un Valore Aggiunto Globale Lordo pari a 17 miliardi di euro.

Se pure in diversa misura, tutte le categorie di *stakeholder* hanno beneficiato della distribuzione del Valore Aggiunto. In particolare:

- agli *azionisti* è stato destinato il 29,2% del Valore Aggiunto, prevalentemente attribuibile al dividendo distribuito, pari a circa 4,9 miliardi di euro. Di questi, circa un quarto è di spettanza di Fondazioni che detengono quote del capitale della Banca e quindi, indirettamente, affluisce alla collettività sotto forma di iniziative a carattere sociale, culturale e benefico

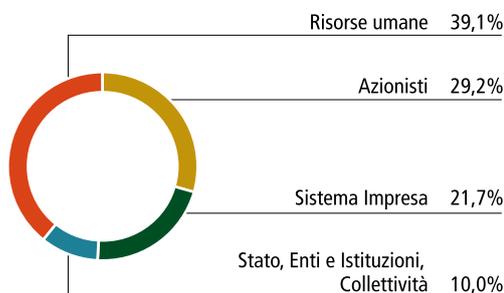
- le *risorse umane* hanno beneficiato del 39,1% del Valore Aggiunto Globale Lordo prodotto, per un totale di 6,6 miliardi di euro. In particolare tale voce comprende – per un importo di 573 milioni di euro (al lordo dell'effetto fiscale) – gli oneri di integrazione, ivi

inclusa la migliore stima possibile dei costi futuri connessi agli accordi sottoscritti con le organizzazioni sindacali al fine di consentire una più efficace integrazione delle risorse umane del Gruppo a valle della fusione

- il *Sistema Stato* e la *collettività* hanno assorbito circa il 10% del Valore Aggiunto, corrispondente a 1,7 miliardi di euro e riferibile per la parte preponderante alle imposte sul reddito; relativamente a tale voce di conto economico, è peraltro da precisare che le imposte correnti riferite all'esercizio 2007 ammontano complessivamente a 2,2 miliardi di euro. Alla collettività è stato attribuito un beneficio di 32 milioni di euro, costituiti prevalentemente dall'assegnazione di utili al *Fondo di beneficenza e opere di carattere sociale e culturale*

- infine, il 21,7% del Valore Aggiunto, pari a 3,7 miliardi di euro, è stato trattenuto dal *Sistema Impresa* sotto forma di utili non distribuiti e di ammortamenti; tale importo è da considerare come investimento che le altre categorie di *stakeholder* effettuano ogni anno al fine di mantenere in efficienza e permettere lo sviluppo del complesso aziendale

Distribuzione Valore Aggiunto	€/mil.
Azionisti	4.973
Risorse Umane	6.648
Stato, Enti e Istituzioni, Collettività	1.699
Sistema Impresa	3.693
Valore Aggiunto Globale Lordo	17.013



Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto Globale

Voci di Bilancio (in milioni di euro)	2007
10. Interessi attivi e proventi assimilati	24.527
40. Commissioni attive	7.327
70. Dividendi e proventi simili	781
80. Risultato netto dell'attività di negoziazione	-166
90. Risultato netto dell'attività di copertura	27
100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	266
a) crediti	-156
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	420
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0
d) passività finanziarie	2
110. Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	320
220. Altri oneri/proventi di gestione	163
240. Utili (perdite) delle partecipazioni	338
A TOTALE RICAVI NETTI	33.583
20. Interessi passivi e oneri assimilati	-14.250
50. Commissioni passive ¹	-914
180.b Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità e spese di formazione del personale) ²	-3.079
130. Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-1.143
a) crediti	-1.045
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-62
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0
d) altre operazioni finanziarie	-36
190. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	-577
200. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali (esclusi ammortamenti)	-10
210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali (esclusi ammortamenti)	-12
260. Rettifiche di valore dell'avviamento	-196
B TOTALE CONSUMI	-20.181
150. Premi netti	1.717
160. Saldi altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-2.134
C RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE ASSICURATIVA	-417
D VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	12.985
250. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	0
270. Utili (perdite) da cessione di investimenti	41
310. Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	3.987
E VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	17.013
Ammortamenti	-1.337
F VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	15.676
180.a Spese per il personale (incluse spese di formazione) ³	-6.648
180.b Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse ⁴	-118
180.b Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità ⁴	-5
G RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	8.905
290. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	-1.549
330. Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-106
H RISULTATO D'ESERCIZIO DI PERTINENZA DELLA CAPOGRUPPO	7.250

1 Il dato differisce da quello del conto economico esposto nel fascicolo di bilancio in quanto i compensi corrisposti alla rete dei promotori finanziari Fideuram sono stati riclassificati tra le "Spese per il personale".

2 Il dato differisce da quello del conto economico esposto nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse e delle elargizioni e liberalità (esposte a voce propria), nonché delle spese per la formazione del personale (riclassificate tra le "Spese per il personale").

3 Il dato differisce da quello del conto economico esposto nel fascicolo di bilancio in quanto comprende i compensi corrisposti alla rete dei promotori finanziari Fideuram e le spese per la formazione del personale.

4 Dato esposto a voce propria nello schema di determinazione del Valore Aggiunto.

Prospetto di ripartizione del Valore Aggiunto Globale Lordo e della sua distribuzione

(in milioni di euro)	2007
A TOTALE RICAVI NETTI	33.583
B TOTALE CONSUMI	-20.181
C RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE ASSICURATIVA	-417
D VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	12.985
E VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	17.013
Ripartito tra:	
1. Azionisti	4.973
– Soci privati	3.610
– Fondazioni ¹	1.257
Utile (perdita) di pertinenza di terzi	106
2. Risorse Umane	6.648
Spese del personale	6.648
– costo lavoratori subordinati; spese del personale per contratti a tempo indeterminato e determinato	5.606
– oneri di integrazione	573
– costo altre collaborazioni	469
3. Sistema, enti, istituzioni (Amministrazione Centrale e Amministrazioni periferiche)	1.667
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	118
Imposte sul reddito dell'esercizio	1.549
4. Collettività e ambiente	32
Elargizioni e liberalità	5
Assegnazione dell'utile al Fondo di beneficenza e opere di carattere sociale e culturale	27
5. Sistema Impresa	3.693
Variatione delle riserve	2.356
Ammortamenti	1.337
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	17.013

¹ Il dato si riferisce ai dividendi corrisposti da Intesa Sanpaolo alle Fondazioni partecipanti al capitale della Banca, la cui missione è individuabile nell'attuazione di interventi in campo sociale, artistico e scientifico a favore della collettività.

La Relazione Sociale

Promuoviamo uno stile di crescita attento alla sostenibilità nel tempo dei risultati e alla creazione di un circolo virtuoso basato sulla fiducia che nasce dalla soddisfazione dei nostri stakeholder.

La mappa degli stakeholder

Clienti

Collaboratori

Azionisti

Fornitori

La relazione con l'ambiente

Il rapporto con la comunità

La mappa degli stakeholder

CLIENTI

Clients privati
Associazioni dei Consumatori
Piccole e Medie Imprese
Imprese Corporate
Enti Pubblici e Pubblica
Amministrazione



COLLABORATORI

Collaboratori
Organizzazioni Sindacali



AZIONISTI

Investitori Istituzionali
Piccoli Investitori
Fondazioni
Media



FORNITORI

Piccole e Medie Imprese
Grandi Fornitori



AMBIENTE

Associazioni Ambientaliste
Generazioni future



COMUNITÀ

Società civile
Enti non profit
Istituzioni Pubbliche nazionali
e internazionali



Clienti



CLIENTI

Clienti privati

Associazioni dei Consumatori

Piccole e Medie Imprese

Imprese Corporate

Enti Pubblici e Pubblica

Amministrazione



Linee strategiche

Abbiamo adottato un nuovo modello di servizio fortemente orientato a innalzare il livello di tutela del cliente e la qualità del servizio, volto a favorire un risparmio consapevole e un indebitamento sostenibile e a costruire con i clienti relazioni durature. La gamma di prodotti è stata semplificata e completamente rivista, per renderli più adatti e accessibili alle esigenze delle diverse tipologie di clientela. Abbiamo definito delle linee guida che prevedono la semplifica-

zione delle comunicazioni al fine di migliorarne la trasparenza e la chiarezza espositiva.

Il nostro impegno nei confronti delle imprese si è focalizzato nell'offrire sostegno in tutte le fasi del loro ciclo di vita, dando un forte impulso ai processi di innovazione e internazionalizzazione.

Abbiamo ampliato l'attività a favore dello sviluppo della collaborazione con gli enti pubblici per la realizzazione delle grandi infrastrutture e dei servizi di pubblica utilità in Italia e all'estero.

Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni

QUALITÀ DELLA RELAZIONE

Garantire semplicità e trasparenza nella comunicazione:

● Avviato il progetto *Nuova rendicontazione* per la semplificazione e razionalizzazione delle comunicazioni inviate al cliente. ■■■□

Essere a fianco del cliente favorendone la consapevolezza d'acquisto:

● Adottato il nuovo modello di servizio orientato alla consulenza che favorisce maggior trasparenza dei costi e dei servizi resi. ■■■□

● Condivisa con le Associazioni dei consumatori la carta dei principi Intesa Sanpaolo per il *credito responsabile*. ■■■□

Definire linee guida operative per orientare i comportamenti aziendali a una relazione di lungo termine:

● Linee guida per la commercializzazione di prodotti finanziari derivati in un'ottica di chiarezza e trasparenza. ■■■□

● Linee guida per la limitazione dell'operatività nel settore delle armi, nel rispetto dei valori aziendali e per accogliere le istanze etiche poste dalla nostra clientela. ■■■□

Favorire l'accessibilità ai servizi:

● Estese le funzionalità legate a Internet banking e disposizione di nuovi ATM in filiale

per favorire l'accessibilità dei servizi e l'operatività autonoma del cliente. ■■■□

ASCOLTO E DIALOGO

Istituire momenti di assessment e di ascolto sul territorio per recepire le aspettative dei clienti:

● Proseguite le indagini per valutare la soddisfazione dei clienti in Italia; avviato il progetto anche per i clienti delle banche estere. ■■■□

● Proseguita l'attività di dialogo e collaborazione con le Associazioni dei consumatori nazionali e territoriali. ■■■□

Migliorare la gestione delle controversie e dei reclami:

● Estesa a tutti i clienti del Gruppo la possibilità di accedere alla *Conciliazione* per risolvere eventuali controversie. ■■■□

QUALITÀ DELL'OFFERTA

Sviluppare una offerta di qualità ponendo particolare attenzione ai costi:

● Nuovi prodotti caratterizzati da qualità e contenimento dei costi: *Zerotondo*, nuovi mutui flessibili senza spese di rinegoziazione e prodotti di investimento con minori costi di gestione. ■■■□

Modulare l'offerta commerciale in riferimento alle specificità locali, ai segmenti di

■■■■■ realizzata e conclusa
 ■■■□■ proseguita dal 2006
 ■■□□■ avviata e in corso
 ■□□□■ da realizzare ancora

clientela e all'inclusione finanziaria:

● Continuata l'offerta rivolta alle fasce di clientela con difficile accesso al sistema finanziario: giovani, immigrati, lavoratori in cassa integrazione. ■■■□

Offrire servizi di investimento a carattere etico:

● Continuata l'offerta di investimento in fondi gestiti con criteri sociali, ambientali e di buon governo. ■■■□

OPERARE IN COLLABORAZIONE CON GLI ATTORI DEI TERRITORI

Offrire prodotti e servizi volti a sostenere l'innovazione, l'internazionalizzazione delle imprese e la competitività:

● Nuovi accordi di collaborazione con le associazioni di categoria che favoriscono l'accesso al credito alle PMI tramite i Confidi. ■■■□

● Continuata l'offerta di servizi per supportare l'innovazione tecnologica delle PMI: *Make or Buy* e *IntesaNova*. ■■■□

● Costituito il nuovo "Polo di Padova" per supportare le imprese italiane che operano all'estero e finalizzate le facilitazioni creditizie in Egitto e Brasile. ■■■□

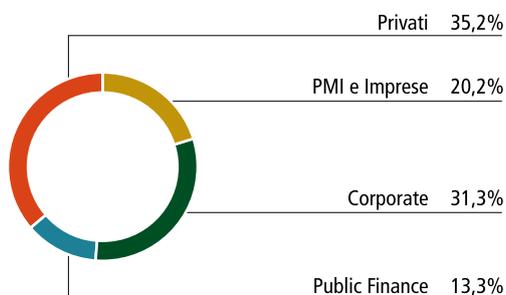
● Continuata l'assistenza tecnica e istituzionale alle imprese per l'accesso ai finanziamenti europei e lancio di un nuovo portale dedicato. ■■■□

Sostenere la Pubblica Amministrazione:

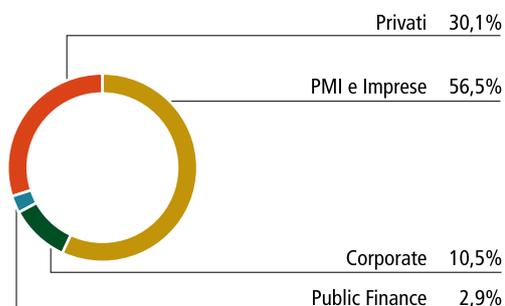
● Continuata ed estesa l'attività dedicata alla finanza pubblica con la costituzione della Business Unit Public Finance che opera in Italia e all'estero. ■■■□

I clienti del Gruppo a fine dicembre 2007 ammontavano a oltre 17 milioni, di cui circa 200.000 imprese e oltre 2.000 enti pubblici. I clienti delle Banche estere sono quasi 7 milioni e rappresentano circa il 40% del totale.

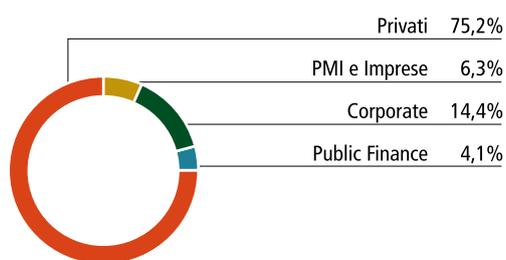
Impieghi per tipologia clienti: Italia



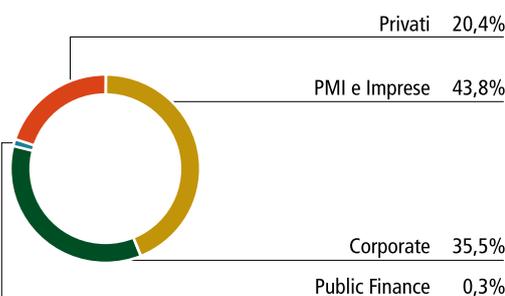
Impieghi per tipologia clienti: Estero



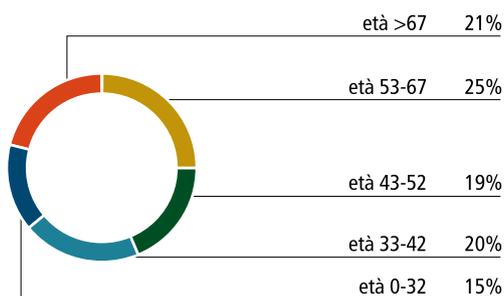
Raccolta per tipologia clienti: Italia



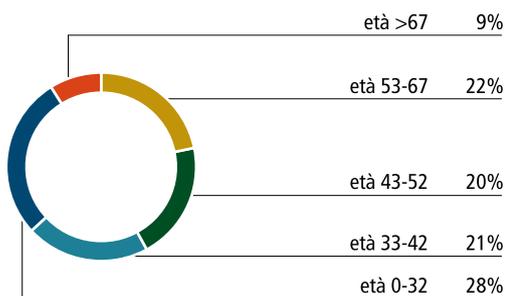
Raccolta per tipologia clienti: Estero



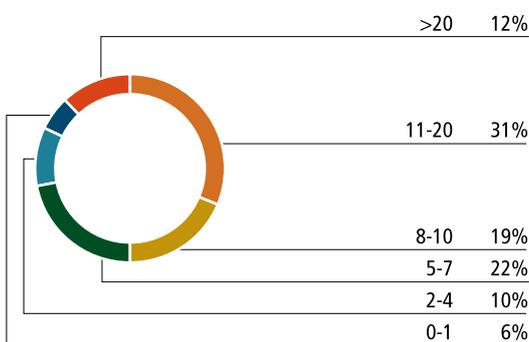
Clienti per fasce d'età (anni): Italia



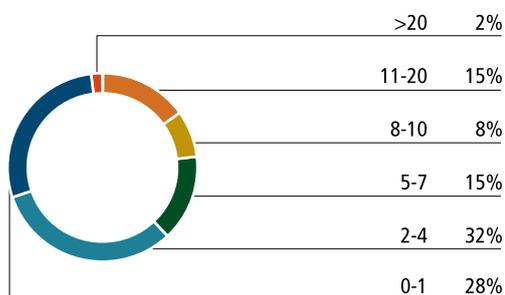
Clienti per fasce d'età (anni): Estero



Clienti retail per anzianità di rapporto (anni): Italia



Clienti retail per anzianità di rapporto (anni): Estero



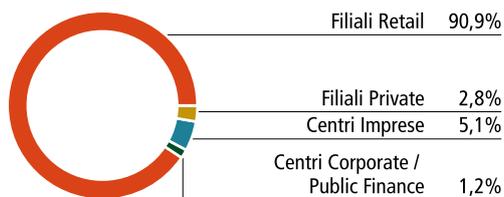
Qualità della relazione

La vicinanza al cliente

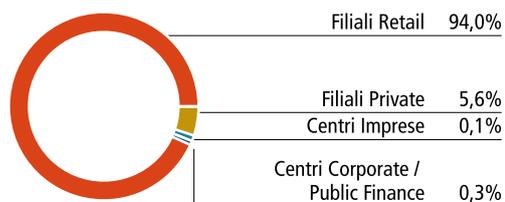
La capillare rete di sportelli di Intesa Sanpaolo consente un elevato livello di prossimità ai clienti su tutto il territorio nazionale valorizzando le specificità locali attraverso la Banca dei Territori. La Banca fornisce infatti un servizio capillare e facilmente accessibile, e attraverso punti operativi specializzati può soddisfare

le esigenze particolari di tutte le tipologie di clienti. All'estero, le banche del gruppo operano con un forte radicamento locale in 12 Paesi e forniscono servizi di retail e commercial banking tramite più di 1.250 sportelli. Il Gruppo offre inoltre alla clientela corporate competenza, consulenza e servizi finanziari di alta qualità tramite un network internazionale di banche, sportelli diretti e uffici di rappresentanza presente in 34 paesi.

Specializzazione delle filiali: Italia



Specializzazione delle filiali: Estero



Il cliente al centro del modello di servizio

Il modello organizzativo di Banca dei Territori adottato in Italia supera le concezioni tradizionalmente contrapposte di modello accentrato e di modello federale e si impernia sulla capacità di coniugare la vicinanza tipica della banca locale, con le competenze, le professionalità e le strutture che solo una grande banca nazionale e internazionale può garantire ad ogni territorio. Si fonda su un corporate centre che svolge una fondamentale funzione di indirizzo, coordinamento e stimolo all'innovazione e sulla contemporanea valorizzazione delle radici locali e delle opportunità derivanti dalla prossimità e dalle relazioni storiche e consolidate con la clientela. Elemento qualificante è la presenza sul territorio non con semplici presidi territoriali ma con reali centri decisionali: le Banche di Territorio. Da ciò discende la decisione di valorizzare i brand locali e soprattutto un modello organizzativo che mette in primo piano il ruolo delle persone che lavorano a stretto contatto con il cliente. In questo contesto quindi la rete non è solo rete di vendita, ma banca di relazione in cui il territorio è al centro: un complesso sistema distributivo e di contatto con le comunità locali.

Vicinanza al cliente, servizio personalizzato per i diversi segmenti di clientela, professionalità, proattività e competenza per gestire una relazione con il cliente duratura nel tempo sono gli elementi distintivi del modello di Banca dei Territori, che presuppongono l'effettivo coinvolgimento di tutte le risorse su obiettivi, strategie e processi commerciali.

La prossimità e l'accessibilità delle filiali

Nel corso del 2007 si è proceduto alla verifica delle effettive esigenze di copertura del territorio, con l'apertura di nuove filiali dove ritenuto utile, e alle necessarie razionalizzazioni.

Nel 2007 sono state rinnovate 72 filiali e per ogni filiale completamente ristrutturata si è provveduto a effettuare tutti gli adeguamenti per agevolare l'accesso dei disabili: spazi idonei

di movimento in filiale, scivoli, ascensori. La presenza di vincoli architettonici e la mancanza dei permessi autorizzativi ha reso più complesso e talvolta impossibile effettuare le necessarie opere esterne. Il nuovo layout delle filiali si basa sulla filosofia di filiale aperta ed è stato studiato con l'obiettivo di accrescere la qualità del servizio offerto ai clienti, favorire la diffusione della cultura multicanale e agevolare le attività relazionali e commerciali della filiale. All'interno della filiale lo spazio viene delimitato da schermi trasparenti e i banchi sostituiti da tavoli di incontro e relazione. Sono state create aree operative facilmente individuabili

dai clienti grazie a una distinzione cromatica e a una segnaletica direzionale dedicata. Il sistema di arredo e di comunicazione è stato rivisitato per utilizzare al meglio gli spazi espositivi sia attraverso la comunicazione tradizionale sia attraverso l'utilizzo di strumenti diversi (TV, radio). Sarà presente in filiale una persona dedicata a indirizzare i clienti e a supportarli nell'utilizzo dei canali alternativi, che saranno resi più evoluti e interattivi.

Per mantenere un elevato livello di sicurezza si è provveduto all'installazione di apparecchiature cash-in cash-out per le postazioni di cassa. Si tratta di dispositivi che consentono di migliorare la sicurezza contro furti e rapine perché il denaro è bloccato all'interno tramite un temporizzatore e inoltre garantisce al cliente la verifica automatica delle banconote tramite tele-aggiornamento. All'interno delle filiali viene creata un'area self-service che consente, attraverso i nuovi ATM evoluti, lo svolgimento in autonomia delle operazioni di cassa – prelievo, versamento, pagamenti – evitando le code. Inoltre una postazione internet dotata di stampante viene messa a disposizione per accedere ai servizi on line della banca.

La rete non è solo rete di vendita, ma banca di relazione in cui il territorio è al centro: un complesso sistema distributivo e di contatto con le comunità locali.

Il Progetto Lean Banking

Creare valore eliminando gli sprechi e le rigidità procedurali è l'obiettivo del progetto Lean Banking, avviato a fine 2006. Al centro del progetto c'è l'individuazione delle rigidità e delle anomalie, di quelle attività che non aggiungono valore al prodotto ma che al contrario spesso lo riducono agli occhi del cliente, che devono essere sistematicamente eliminate per incrementare la produttività e la soddisfazione dei clienti stessi, diminuendo i tempi di risposta, semplificando le attività amministrative e riducendo sistematicamente i rischi operativi.

Se a volte è la buona volontà dei dipendenti a fronteggiare e risolvere queste difficoltà, il Lean Banking vuole istituire le infrastrutture, i processi, gli strumenti e la logistica più adeguate per una banca semplice e snella, diffondendo una cultura aziendale del cambiamento che orienti le persone verso la ricerca di una maggiore efficienza. La progettazione degli interventi è realizzata attraverso il coinvolgimento dei colleghi delle filiali, che operano in gruppi di lavoro per individuare le soluzioni più adeguate, le quali vengono prima sperimentate su filiali pilota e poi estese a tutta la rete.



I canali telematici

Nel corso del 2007, le attività progettuali si sono concentrate su tre linee di sviluppo: completare la gamma di servizi di rendicontazione, pagamento e investimento, ampliare la base di clientela e migliorare la sicurezza e l'usabilità dei servizi sui canali diretti.

Per quanto attiene i servizi bancari di base, è stato reso disponibile il Servizio Riba che permette, tramite il canale Internet, di pagare e/o prenotare le Ricevute Bancarie e le Conferme d'ordine. Nell'ambito dei servizi di investimento è stata avviata l'attività di intermediazione sul Mercato Regolamentato TLX e sul Sistema di Scambi Organizzati EuroTLX; il primo mercato offre la possibilità di negoziare azioni estere e le principali obbligazioni italiane, con un elevato grado di trasparenza sui prezzi e sulle informazioni pre e post-trading; il secondo, offre la possibilità di negoziare prevalentemente Eurobond, obbligazioni bancarie ed azioni estere non quotate sulla Borsa italiana.

È stata realizzata l'estensione dei servizi di Banca Diretta, già disponibili per le persone fisiche (clientela privata, liberi professionisti e ditte individuali), ai clienti classificati come persone giuridiche (società di persone, condomini, cooperative, consorzi, società di capitali). In questo caso, il contratto multicanale viene aperto in capo all'ente collettivo e ad esso vengono collegati tanti codici titolari quanti sono i dipendenti delegati ad operare dal legale rappresentante dell'azienda. Le funzionalità offerte sono le medesime già previste per la clientela privata, con l'esclusione di alcuni servizi aggiuntivi (Trading, Borse Estere Real Time, polizza RC auto). In tal modo è stata soddisfatta la necessità, prevalentemente dei clienti Small Business, di avere a disposizione un servizio di banca on line semplice da utilizzare e con funzionalità di base, poco costoso e arricchito dalla disponibilità del canale telefonico e dall'operatività in titoli non disponibili precedentemente.

Per migliorare l'accessibilità ai servizi della Banca si è agito, oltre che sulla comodità d'uso, anche sulla riduzione dei costi di servizio. Nell'ambito della creazione di pacchetti di prodotti finalizzati a incrementare l'utilizzo dei canali diretti, nel corso del 2007 è stato completato il progetto di apertura online della nuova versione del conto Zerotonno.

Nel corso del 2007 è stato anche esteso ai clienti di tutte le Banche Commerciali, il servizio *AVVISI SMS* che consente ai titolari di carte di debito di essere immediatamente informati tramite il proprio operatore telefonico via SMS, sull'utilizzo delle proprie carte in Italia o

all'estero sia per le operazioni di prelievo (ATM) che di pagamento (POS).

A fine dicembre 2007, Intesa Sanpaolo vanta in Italia più di 2.700.000 clienti che hanno stipulato i servizi via internet, cellulare e telefono, pari al 28% del totale della clientela retail. Nel corso dell'anno ci sono state oltre 500.000 nuove attivazioni. Per quanto riguarda l'operatività, continua la costante e significativa crescita nel comparto transazionale: nel 2007 sono state effettuate circa 11.500.000 operazioni bancarie, di cui 4.800.000 ordini di bonifico pari ad una percentuale di automazione del 47% rispetto al totale delle transazioni. Nella contrattazione titoli invece sono state

eseguite tramite i canali diretti circa 3.800.000 operazioni (escluso Intesa Trade) pari al 69% del totale degli scambi in titoli effettuati.

Per quanto riguarda i clienti imprese, a fine 2007 risultano attivi oltre 111.000 contratti che utilizzano i servizi di Intesa Sanpaolo.

Circa 1 milione di clienti all'estero hanno sottoscritto un contratto multicanale.

Tra le banche estere si distinguono per l'utilizzo più ampio dei canali diretti la slovacca VUB Banka con oltre il 30% dei clienti che utilizza i servizi della banca via telefono e via internet, e l'ungherese CIB con il 27%. Anche PBZ ha messo a disposizione dei suoi clienti un servizio di internet banking, utilizzato dal 23% della clientela.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha inoltre sul territorio italiano una rete di oltre 7.000 sportelli ATM (bancomat) di cui nel corso del 2007 è proseguita l'attività di aggiornamento e sostituzione con nuove apparecchiature dotate di tecnologia WEB e allineate agli standard internazionali di gestione delle carte con microprocessore EMV¹ (a fine 2007 circa il 50% del totale). Tali apparecchiature consentono di fornire una più ampia gamma di servizi alla clientela tra cui la disposizione di bonifico (in prospettiva anche il BEU *Bonifico Europeo Unico*) e il versamento sia di assegni sia di contanti. Una parte delle apparecchiature è inoltre dotata di schermi sensibili al tatto (touch screen) in abbinamento alla tradizionale tastiera alfanumerica e più di 1.000 apparecchiature sono equipaggiate col dispositivo jack che consente il prelievo tramite guida vocale alla clientela non vedente o ipovedente (tali

Accanto alla prossimità fisica delle filiali, Intesa Sanpaolo mette a disposizione i suoi servizi anche attraverso altri canali – internet, telefono e cellulare – che consentono al cliente un accesso diretto e sicuro all'operatività bancaria.

¹ L'EMV è uno standard nato dalla collaborazione dei principali circuiti di pagamento a livello mondiale Europay, Mastercard, Visa che nel 1993 hanno fondato una piattaforma di lavoro (EMVCo) per lo sviluppo delle specifiche che regolano le applicazioni di pagamento elettronico basate su carte a microprocessore (smart card).

apparecchiature corrispondono al 75% di tutte le apparecchiature presenti in Italia dotate di questo dispositivo).

La tutela della sicurezza

L'azione del Gruppo per la tutela della sicurezza dei dati personali e delle informazioni trattate all'interno della Banca, per la garanzia della continuità dei servizi ai clienti anche in situazioni di crisi e per la protezione delle persone e dei beni prosegue assicurando la massima serenità dei collaboratori e della clientela.



La sicurezza dei canali diretti

Anche nel 2007 è stata rivolta particolare attenzione alla tutela dei canali diretti utilizzati dai clienti. Sono stati resi disponibili ai clienti sui siti di Internet Banking aziendali aggiornamenti continui sulle migliori modalità di protezione dalle frodi on line.

Sono state estese a tutta la clientela le soluzioni di eccellenza nei sistemi di protezione per contrastare il diffondersi di truffe on-line (phishing), sono stati effettuati interventi tecnici per l'individuazione e il blocco del server e dell'Internet Service Provider che ospitano il sito contraffatto e su tutti i siti Internet della Banca è stata fornita ampia comunicazione sulle opportune modalità di prevenzione. Inoltre, mediante un semplice SMS, tutta la clientela della Banca può essere avvisata tutte le volte che viene utilizzata la carta di credito per un importo superiore a quello stabilito. Medesimo servizio è offerto per i bonifici effettuati on-line.

Qualora si verificano movimenti sospetti (sia sulle carte di credito sia per le transazioni on line) il cliente viene contattato e, in caso di misconoscimento delle operazioni, la carta o l'utenza viene immediatamente bloccata e ne viene emessa una nuova.

Per offrire a tutti i clienti della banca sempre maggiori livelli di sicurezza tecnologica, nella prevenzione di frodi e clonazioni, continua l'attività avviata negli scorsi anni di sostituzione del tutto gratuita delle carte di debito e credito e si prosegue nel piano di adeguamento degli apparati POS e ATM ai nuovi standard internazionali.

Grazie alla centralizzazione presso una struttura unica per tutta la Banca della gestione delle frodi on-line e su carte di pagamento e al monitoraggio continuo dell'operatività dei clienti attraverso i diversi canali, l'evasione dei reclami della clientela è stata resa più tempestiva e efficace: intercettando le frodi sul nascere

(circa il 90% delle operazioni fraudolente), il numero e l'importo degli eventi dannosi si è notevolmente ridotto.

All'inizio del 2007 è stata introdotta e distribuita ai clienti titolari del Servizio Banca Diretta, la chiavetta *O-key*, un nuovo dispositivo elettronico che permette di accedere, in qualsiasi momento, ai servizi multicanale con la massima sicurezza utilizzando una password monouso (*one time password*). Questo nuovo sistema di autenticazione a due fattori (Pin + numero generato dalla *O-key*) allinea la Banca ai migliori standard internazionali in fatto di accesso sicuro ai canali diretti. Si tratta di una chiavetta piccola, maneggevole e semplice da utilizzare, in grado di semplificare le procedure di sicurezza per i clienti in quanto unifica le logiche di accesso e le password su tutti i canali. La risposta della clientela è stata decisamente positiva: le paure e le insicurezze sono state superate sia dagli utilizzatori, che hanno aumentato il numero di operazioni dispositive, sia da parte dei non utilizzatori che si sono avvicinati ai canali diretti, favorevolmente impressionati dai vantaggi offerti (garanzia di sicurezza, comodità, percezione di alta tecnologia, semplicità).

La *Grid Card*, un sistema di sicurezza che fornisce codici di accesso a singolo uso per le transazioni elettroniche, viene fornita anche da VUB Banka in forma gratuita ai propri clienti di internet banking.

A garanzia della sicurezza dei servizi erogati alla clientela, oltre a rinnovare la precedente certificazione ISO27001 (certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni) per il canale internet banking, si è predisposta – e ottenuta nei primi mesi del 2008 – la certificazione ISO27001 anche per il canale phone banking. Nell'ambito delle banche estere anche la croata PBZ ha ottenuto la certificazione ISO27001 per il processo di riconoscimento dei clienti del servizio di internet banking e per il sistema di autorizzazione all'operatività attraverso l'utilizzo di due chiavi di sicurezza.

La continuità operativa

Al fine di innalzare la disponibilità e la continuità operativa del servizio al cliente e al sistema finanziario (data la rilevanza sistemica di Intesa Sanpaolo) si è realizzato un mix di soluzioni tecnologiche, organizzative e infrastrutturali che assicurano la possibilità di operare a fronte di tutti gli scenari di rischio individuati dalle Istruzioni di Vigilanza in tema di continuità operativa. In particolare si stanno integrando ed affinando i *Business Continuity Plan* (BCP)

che definiscono le azioni da porre in essere a fronte dell'accadimento di eventi di crisi, coerentemente con il piano di migrazione dei sistemi. Sono stati definiti i *Contingency Plan* per i processi di rilevanza sistemica in caso di indisponibilità delle relative piattaforme informatiche, con il fine di stabilire procedure alternative per lo svolgimento dei processi particolarmente critici, garantendo quindi il servizio alla clientela e al sistema finanziario anche in caso di indisponibilità dei sistemi.

Nel corso del 2008 si avvieranno le attività di completamento delle soluzioni di *Continuità Operativa* a copertura di nuovi scenari di rischio indicati dalla normativa di Vigilanza

(pandemia, attacco terroristico, indisponibilità operatore di sistema, ecc).

L'impegno per la trasparenza e l'accessibilità ai servizi bancari

PattiChiari

Il progetto *PattiChiari* è nato nel 2003 su iniziativa dell'ABI per fornire al cliente strumenti semplici e concreti che facilitino la comprensione dei prodotti bancari e consentano di paragonare agevolmente l'offerta di più banche per scegliere il prodotto più adatto alle proprie esigenze. I clienti, resi in tal modo più consapevoli, possono assumere un ruolo maggiormente attivo nei rapporti con la banca.

Le iniziative PattiChiari attualmente in essere sono¹:

nel settore dei servizi

- F.A.R.O. (Funzionamento ATM rilevato on line)
- Conti correnti a confronto
- Servizio bancario di base
- Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegno
- Cambio Conto: come cambiare il conto corrente

nel settore risparmio²

- Elenco delle obbligazioni a basso rischio e basso rendimento
- Informazioni chiare su obbligazioni bancarie strutturate e subordinate

nel settore credito

- Criteri di valutazione della capacità di credito delle PMI
- Tempi medi di risposta sul credito alle piccole imprese

L'adesione volontaria alle Iniziative *PattiChiari*, attraverso gli strumenti di relazione con la clientela messi a disposizione, ha costituito in questi anni per le banche del Gruppo un'opportunità per evidenziare da un lato la qualità della relazione con il cliente in termini di attenzione alle sue esigenze e dall'altro la qualità dei servizi offerti in termini di efficienza e di innovazione. Sul fronte interno ha inoltre contribuito al miglioramento dei processi aziendali e alla sensibilizzazione e formazione del personale.

Nel corso del 2007 non si sono evidenziati particolari sviluppi. È stata avviata a inizio 2008 la nuova attività di certificazione delle banche del Gruppo e a seguire verranno riprese le attività legate al progetto di evoluzione del sistema di gestione *PattiChiari* in un sistema di gestione della qualità. Si prevede di effettuare la rilevazione e il monitoraggio di specifici indicatori, da rendere disponibili alle strutture competenti per l'utilizzo nell'ambito delle loro attività, e in un secondo momento di individuare nuovi in-

dicatori e obiettivi di miglioramento sulle aree ritenute critiche.

I servizi di assistenza agli investimenti

Il modello di servizio che il Gruppo Intesa Sanpaolo ha adottato, vuole offrire alle famiglie un insieme completo di servizi di investimento con elevato standard di qualità, coerenti con i loro bisogni e i loro obiettivi, per favorire un risparmio consapevole.

L'introduzione della Direttiva Comunitaria MIFID sui servizi di investimento ha indotto un ripensamento profondo nel modello di servizio della banca e nelle relazioni con i clienti. Il progetto, avviato dalla banca con grande anticipo rispetto all'entrata in vigore della normativa a novembre 2007, ha comportato un notevole sforzo organizzativo, formativo e di comunicazione.

La scelta di adottare il modello di servizio della consulenza, al fine di innalzare il livello di tutela del cliente e la qualità del servizio offerto, ha favorito la ricerca di maggiore trasparenza dei

¹ Per quanto riguarda l'adesione alle singole iniziative da parte delle Banche del Gruppo, è possibile consultare il sito www.pattichiari.it ⓘ

² L'iniziativa *Investimenti finanziari a confronto: capire e scegliere i prodotti finanziari* è sospesa in quanto è in fase di adeguamento per recepire le norme e gli orientamenti interpretativi della MIFID



costi e dei servizi resi contribuendo a chiarire le componenti di costo del servizio pagato dall'investitore finale. Ha inoltre condotto alla necessità di rivedere la gamma di prodotti offerti ai clienti, per renderli non solo più adatti alle loro esigenze ma anche in grado di raggiungere standard qualitativi che rispettino il modello della migliore esecuzione per il cliente.

Si è avviato un processo di diminuzione del livello commissionale sui prodotti più semplici e sono stati realizzati strumenti di investimento indicizzati più trasparenti, evitando ad esempio l'introduzione di cedole più alte nei primi anni di vita del prodotto. Complessivamente la gamma prodotti è stata razionalizzata e semplificata, valorizzando i prodotti più innovativi, limitandola nel numero (circa 60 prodotti di investimento e 25 assicurativi). Questo consente ai gestori di essere meglio preparati e di gestire il rapporto con il cliente in maniera più corretta. A garanzia della qualità della proposta, della trasparenza e della liquidità, è stata istituita un'unità dedicata alla definizione e al monitoraggio della qualità e dell'adeguatezza della gamma di offerta. È stato inoltre introdotto un rigoroso processo di approvazione dei nuovi prodotti (processo di *compliance clearing*) che prevede l'intervento della funzione Risk Management nella valutazione dei rischi e della probabilità di battere il rendimento dei titoli di stato a pari scadenza e della funzione Compliance nella valutazione della trasparenza e dell'adeguatezza della documentazione fornita ai clienti.

È stato elaborato un decalogo interno che definisce i principi della consulenza e dell'assistenza ai clienti e che contiene anche i parametri qualitativi dei prodotti che possono essere venduti. Tra i criteri adottati a salvaguardia del patrimonio dei clienti sono stati definiti stringenti limiti di vendibilità e regole di adeguatezza, ad esempio:

- Ai clienti non esperti o con un patrimonio disponibile inferiore ai 15.000 euro non è possibile vendere prodotti strutturati.
- I limiti di concentrazione sugli emittenti non consentono di investire quote significative del portafoglio sullo stesso emittente, a prescindere dalla tipologia di strumento. L'attenzione alle esigenze del cliente è anche assicurata dal-

l'inserimento a sistema del vincolo del conflitto d'interesse che impedisce alla banca di vendere al cliente un prodotto non in linea con il suo profilo di rischio. Anche nell'eventualità che il cliente volesse firmare la dichiarazione di non adeguatezza è possibile vendere solo prodotti acquistati sul mercato secondario.

L'informativa ai clienti è stata resa più chiara e trasparente. Le schede prodotto che vengono consegnate al cliente sono state razionalizzate: 2 pagine che contengono tutte le caratteristiche del prodotto, i rischi, i costi e il rendimento per la banca.

Parte integrante del nuovo modello è il test di adeguatezza, cui devono essere sottoposte tutte le operazioni. Sulla base del test il gestore comunica sempre al cliente se l'operazione che desidera effettuare è adeguata o meno al suo profilo di rischio. La valutazione di adeguatezza è una verifica della coerenza delle operazioni di investimento e disinvestimento del cliente rispetto al suo profilo finanziario. La Banca ha definito 3 profili finanziari:

- prudente
- moderato
- dinamico

Il profilo viene determinato in base alla conoscenza e competenza in ambito finanziario dei clienti, che vengono sottoposti ad un'intervista da parte del gestore su tre aree tematiche: conoscenza e esperienza in strumenti finanziari, obiettivi di investimento, situazione finanziaria. L'intervista ha la finalità di identificare gli obiettivi e i bisogni del cliente, in particolare il suo atteggiamento nei confronti del rischio, per poterlo assistere meglio nelle sue decisioni di investimento.

Periodicamente il gestore chiederà al cliente di confermare o eventualmente aggiornare le informazioni rese affinché il profilo assegnato sia sempre in linea con l'evoluzione dei suoi bisogni di investimento.

Nell'attesa che i clienti siano tutti correttamente profilati, la Banca ha scelto di attribuire di iniziativa un profilo prudente in un'ottica di cautela e di salvaguardia del risparmio dei clienti.

Il rapporto con le istituzioni europee

La nostra struttura di Bruxelles, svolge un'attività di monitoraggio e lobbying sulla regolamentazione europea ed internazionale in materia di servizi finanziari e di diritto societario. In tale contesto ha promosso il principio della trasparenza nelle relazioni contrattuali tra banche e clienti con particolare riferimento ai prezzi degli strumenti finanziari non quotati su mercati regolamentati. Inoltre si è adoperata per ottenere la definizione di un quadro normativo che consenta una equa concorrenza tra operatori situati in Stati membri diversi, tanto a livello europeo quanto tra istituzioni operanti nel settore finanziario e assoggettate a regimi normativi diversi.

L'impegno è stato volto inoltre a promuovere un quadro normativo europeo e internazionale rispettoso di valori fondamentali, quali l'equità nelle relazioni tra banca e clienti (con particolare attenzione alla clientela privata maggiormente bisognosa di tutela), mirando tuttavia a evitare che un regime normativo eccessivamente vincolante comporti per i clienti dei costi superiori ai benefici.

Politiche di commercializzazione di prodotti finanziari derivati

I prodotti derivati sono uno strumento importante per soddisfare le esigenze di protezione e gestione dei rischi finanziari della clientela. Intesa Sanpaolo offre alla propria clientela una gamma ampia e diversificata di prodotti finanziari derivati che consentono di minimizzare o gestire in modo dinamico i rischi legati alla volatilità delle variabili economiche e finanziarie sottostanti. La nostra politica commerciale è rivolta ad assicurare l'utilizzo consapevole di questi prodotti, valutando preventivamente l'adeguatezza delle operazioni, tenendo conto del profilo finanziario del cliente e delle sue effettive esigenze.

L'attuale gamma di prodotti spazia da soluzioni molto semplici, a elevato coefficiente di protezione, fino ad arrivare a soluzioni più complesse che possono presentare, in alcune varianti, effetti congiunti di protezione e di gestione attiva delle variabili di rischio. In tal senso la Banca può proporre prodotti con finalità di copertura o di gestione del rischio purché si sia in presenza di un adeguato sottostante.

Applicando la normativa vigente e per ragioni di correttezza e deontologia professionale, Intesa Sanpaolo è determinata a perseguire una politica di commercializzazione di tali prodotti equilibrata che consenta di garantire:

- L'esistenza di coerenza tra esperienza e obiettivi finanziari del cliente da un lato e caratteristiche del prodotto offertogli dall'altro.
- Una totale comprensione del prodotto da parte del cliente, con particolare attenzione ai risvolti di costo e di rischio, in un'ottica di piena chiarezza e trasparenza.

Per quanto riguarda le esposizioni in derivati nei confronti della clientela già presenti nel portafoglio della banca, sono state attivate le seguenti iniziative:

- Sui derivati di tasso sono state realizzate azioni volte a proporre alla clientela classificata al dettaglio (secondo la normativa MIFID) di estinguere o convertire in prodotti di protezione le posizioni non più coerenti con le politiche di commercializzazione della banca.

- Sui derivati di cambio, a partire dal 2008, si sta procedendo nei confronti di un limitato numero di clienti alla riduzione progressiva delle posizioni, fino al loro azzeramento. A fine 2007 i clienti controparti di derivati strutturati erano circa 6.800.

Iniziative per favorire la consapevolezza d'acquisto e l'acculturazione finanziaria

La capacità di comunicare con il cliente in maniera chiara e trasparente è una priorità per la banca. Nel corso del 2007 sono state avviate numerose attività per garantire al cliente una migliore comprensione dei servizi offerti dalla banca e per aggiornarlo sulle novità sia organizzative sia normative in cui è stato coinvolto. Nell'ambito della nuova normativa MIFID ad esempio è stata inviata a tutti i clienti una completa informativa sulle novità nel rapporto con la banca derivanti dalla scelta di assumere il ruolo di consulente. Oltre alla spiegazione delle motivazioni legate alla necessità di procedere alla ricontrattualizzazione dei rapporti, è stato inviato il testo dell'intervista a cui il cliente sarà sottoposto per individuare il suo corretto profilo finanziario e una guida completa alla direttiva MIFID.

Tra le iniziative per favorire l'acculturazione finanziaria sono stati organizzati numerosi incontri sul territorio dedicati alle novità introdotte dalla nuova normativa sulla previdenza integrativa, a cui hanno partecipato oltre 6.000 clienti. Maggiori dettagli si trovano nel paragrafo su Bancassicurazione.

Dal punto di vista delle comunicazioni ordinarie è stato avviato un progetto per rivedere tutti i documenti di rendicontazione.

Il progetto Nuova Rendicontazione

Le comunicazioni della Banca ai clienti risultano spesso molto complesse e le informazioni più tecniche sono difficili da comprendere.

Il progetto *Nuova Rendicontazione* ha proprio come finalità quella di proporre un nuovo stile di comunicazione nei confronti dei clienti ridefinendo completamente le logiche dei documenti di rendicontazione. L'obiettivo è quello di migliorare la chiarezza espositiva dei contenuti e razionalizzare gli interventi di comunicazione al cliente secondo le sue effettive esigenze. L'ambito del progetto prevede la ridefinizione dei for-

mati dei principali documenti contabili: estratti conto, deposito titoli e scadenze, carte di credito e documentazione di sintesi delle condizioni. In particolare sono state definite delle linee guida che prevedono la semplificazione del linguaggio utilizzato, l'uso di caratteri di dimensioni diverse per facilitare la lettura e stabilire una gerarchia visiva delle informazioni, maggiore chiarezza sulla sintesi dei costi e delle caratteristiche del conto. Sarà inoltre utilizzato il colore per migliorare la riconoscibilità dei differenti documenti. Il progetto avviato a metà 2007 vedrà la sua piena realizzazione nel corso del 2008.

Scenario

Per permettere al cliente di comprendere meglio il mercato e di prendere decisioni di investimento più consapevoli, Intesa Sanpaolo mette a disposizione in versione stampata e on line un documento che descrive le previsioni del quadro macroeconomico e dei mercati finanziari. Il documento, che ha cadenza semestrale, è redatto dal Servizio Studi e Ricerche di Intesa Sanpaolo in collaborazione con Eurizon Capital SGR, ed è disponibile nella versione per le Famiglie e per le Piccole e medie imprese.

Nell'ambito dell'educazione finanziaria, VUB è stata la prima banca in Slovacchia a istituire un articolato programma di informazione sulla conversione all'Euro che avverrà nel 2009, rivolto sia ai clienti sia a un pubblico più vasto di cittadini e imprese.

È stato realizzato un sito internet interattivo dedicato (www.euroservis.sk) ricco di informazioni sul processo di transizione all'Euro e sulla legislazione, con la possibilità di inviare domande specifiche. Sono state inoltre realizzate brochure informative e programmi televisivi nonché incontri mirati con i clienti corporate. ①

La nuova piattaforma commerciale ABC

Per offrire un servizio adeguato alle esigenze dei clienti è necessario, oltre alla conoscenza dei loro bisogni, un sistema informativo tecnologicamente evoluto e di facile utilizzo da parte dei dipendenti. Nel 2007 è stato messo a punto un progetto per la condivisione delle informazioni, costantemente aggiornate e velocemente fruibili e per rendere più completa e trasparente la comunicazione interna commerciale e di conseguenza agevolare la rappresentazione dei prodotti e dei servizi ai clienti: una nuova piattaforma di comunicazione on line denominata ABC. I contenuti e gli strumenti informativi sono stati progettati sui bisogni dei clienti, con una vista integrata dei prodotti disponibili, delle notizie interne e esterne, delle linee guida per la

commercializzazione dei prodotti. I principi guida della comunicazione in ABC si fondano sulla semplicità, con uno stile diretto e immediato, sulla sintesi, sulla trasparenza, sulla tempestività e sulle coerenza. La comunicazione in ABC deve infatti essere coerente con la comunicazione esterna, sia per stile e tono, sia per contenuti. Le informazioni che vengono pubblicate per i collaborati interni sono infatti le stesse che vengono fornite al cliente.

Ascolto e dialogo

Le trasformazioni del mercato finanziario hanno inciso profondamente sul rapporto tra la banca e i clienti e siamo convinti che la fiducia dei nostri clienti si possa ottenere solo attraverso una più approfondita conoscenza delle loro aspettative, dei loro bisogni e delle loro opinioni. Riteniamo che approfondire il confronto con i clienti – sia chiedendo loro un giudizio sui nostri servizi sia analizzando le segnalazioni e le domande che ci vengono inviate – possa consentirci di continuare a migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi offerti.

Le indagini sulla soddisfazione dei clienti

Siamo convinti che il cliente debba essere sempre al centro della nostra attenzione e che solo un approccio aperto al dialogo possa consentirci di recepirne le reali aspettative e mantenere la no-



stra relazione ad un livello di eccellenza. L'orientamento al cliente e la massimizzazione della sua soddisfazione sono dunque valori di riferimento alla base di uno sviluppo sistematico e di un miglioramento continuo della nostra capacità di relazione con la clientela attraverso un'intensa e mirata attività di analisi dei bisogni dei clienti e del loro livello di soddisfazione. Il programma di *Customer Satisfaction* è parte integrante del complesso delle azioni di miglioramento continuo e rappresenta lo strumento sia per tenere sotto controllo il livello di soddisfazione della clientela sia per definire quali interventi siano prioritari per aumentarne la soddisfazione. La qualità e la definizione di obiettivi di miglio-

ramento derivano da politiche di ascolto del cliente volte a registrare la percezione relativa al nostro servizio; a tal fine da anni vengono svolte approfondite indagini periodiche sulla soddisfazione dei clienti e sull'evolversi dei loro bisogni, analisi di approfondimento sui livelli di soddisfazione dei diversi segmenti di clientela, delle specificità territoriali, nonché lo studio degli scostamenti della soddisfazione nel tempo (laddove sia possibile il confronto), estese via via a tutte le Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo. In tutte le ricerche svolte è stata posta la massima cura e rispetto per le modalità di contatto con i clienti, in particolare per quanto riguarda la tutela della privacy e gli orari delle interviste.

Prospetto delle indagini svolte nel corso del 2007

Attività	Obiettivi	Campione Intervistato	Metodologia Campionamento
Indagine sulla soddisfazione dei clienti: – privati (giugno-settembre 2007) – small business (ottobre-novembre 2007)	Valutare il grado di soddisfazione nei confronti di: ● Personale di agenzia ● Referente ● Ambiente interno dell'agenzia ● Prodotti e servizi ● Esperienza in filiale ● Relazione commerciale ● Rapporto con la banca, passaparola e atteggiamenti futuri ● Relazione con il mondo bancario	Famiglie e clienti ad alto profilo e Piccoli operatori economici delle Banche commerciali	● 27.000 complessive ● 18.000 interviste telefoniche (clienti privati) ● 9.000 interviste telefoniche (clienti small business)
Ricerca multiclient realizzata da una società esterna	Misurare la soddisfazione dei clienti attraverso un indicatore sintetico denominato Net Satisfaction Index (NSI) che è dato dalla differenza tra la % di entusiasti (voti 8+9+10) e la % di pienamente insoddisfatti (voti 1-5).	Un campione rappresentativo di clienti di banche concorrenti	● questionario strutturato somministrato mediante 3.000 interviste telefoniche (universo di riferimento: popolazione italiana adulta di età compresa tra i 18 e i 75 anni).
Progetto Listening 100% riguardante le Banche estere del Gruppo: ● "Benchmarking survey" sui clienti privati ● "Pilot survey" sui clienti piccole medie imprese	Valutare il livello di soddisfazione relativamente ai seguenti argomenti: ● l'efficacia organizzativa e operativa della filiale ● il rapporto con il personale ● i prodotti e servizi, sia in fase di vendita sia di assistenza post vendita ● la gestione dei problemi e delle lamentele. ● la proattività, l'attenzione al cliente, la capacità d'innovazione e altri aspetti inerenti l'immagine della Banca. La soddisfazione risulta determinante nel misurare anche la "fedeltà" del cliente, che si manifesta nella propensione a continuare a servirsi della banca e a farsi testimone della stessa presso amici e conoscenti.	Clienti privati e piccole-medie imprese delle Banche estere del Gruppo	● Interviste telefoniche a campioni rappresentativi della clientela di ciascuna banca ● Circa 9.000 clienti intervistati complessivamente

Clienti privati

L'indagine su famiglie e clienti ad alto profilo delle banche commerciali del Gruppo è stata condotta nel periodo giugno-settembre 2007 attraverso la realizzazione di 27.000 interviste telefoniche.

È stata realizzata una fase preliminare da cui, attraverso colloqui individuali e di gruppo con i clienti, sono emersi gli elementi di qualità del servizio, i bisogni e le aspettative future della clientela sulla base dei quali effettuare le indagini telefoniche; tali elementi sono stati poi quantificati assegnando loro un valore statistico tramite indicatori e metodologie di misurazione statisticamente affidabili.

Il giudizio di soddisfazione della clientela nei confronti del Gruppo Intesa Sanpaolo è complessivamente elevato. L'indagine conferma che la Banca ha attivato da tempo politiche globali di attenzione e cura del cliente.

Per il segmento Privati i risultati evidenziano giudizi molto positivi, in particolare sul referente e sul personale di filiale. Le dichiarazioni dei clienti confermano infatti come il personale continui ad essere uno dei driver di soddisfazione più apprezzati: in particolare la persona di riferimento all'interno della filiale viene particolarmente apprezzata per la disponibilità all'ascolto e la capacità di assistere il cliente e di seguirlo.

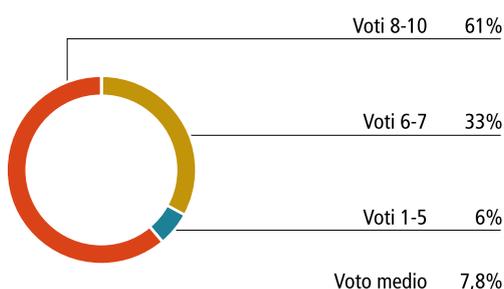


Segmento clienti privati: Media voti 1-10

Personale	8,3
Referente	8,6
Agenzia	8
Conto Corrente	7,1
ATM	8,3
Internet Banking	8,3
Investimenti	6,9
Mutui	7,8
Finanziamenti	8,3
Qualità servizio	7,8
Overall Ragionata	7,8

Gruppo Intesa Sanpaolo: Giudizio globale clienti privati

Base: totale campione Privati (Famiglie e Alto Profilo)



Analizzando la distribuzione dei voti per quanto concerne il giudizio globale sulla banca possiamo osservare che la percentuale di clienti che esprime una valutazione di eccellenza (voti 8, 9, 10) rappresenta il 61% del totale clientela privati.

Clienti small business

Per la prima volta nel periodo ottobre-novembre 2007 è stata effettuata un'analisi di customer satisfaction anche per il segmento Small Business con la stessa impostazione del segmento privati. Oltre la metà del campione (52%) dei clienti intervistati esprime giudizi di eccellenza (voto 8,9,10). Come per i privati spiccano tra i diversi driver di soddisfazione i giudizi sul referente e sul personale di filiale.

Segmento clienti small business: Media voti 1-10

Referente	8
Personale	8,2
Ambiente Agenzia	7,8
Conto Corrente	6,9
Incassi e pagamenti	7,3
POS	7,4
Internet / Remote	7,9
Finanz b/t.	7,1
Finanz m/l t.	7,3
Qualità servizio	7,5
Overall Ragionata	7,4

Ricerca multicient

Dall'indagine multicient condotta a ottobre 2007 da un istituto di ricerca esterno emerge che il livello di soddisfazione dei grandi gruppi bancari è pressoché allineato.

L'indicatore sintetico denominato *Net Satisfaction Index* (NSI) dato dalla differenza tra la % di entusiasti e la % di pienamente insoddisfatti, ci consente di evidenziare le differenze anche a fronte di voti medi simili.

L'analisi di tendenza dei valori ci mostra che all'interno dei grandi Gruppi, Sanpaolo e Intesa registrano incrementi costanti e significativi.

	NSI 2005	NSI 2006	NSI 2007
Sistema	25	30	40
Intesa Sanpaolo			35
Intesa	7	11	28
Sanpaolo	24	30	42

Le Banche estere del Gruppo

Nel corso del 2007 è stato avviato un progetto denominato *Listening 100%* con l'obiettivo di raccogliere sistematicamente informazioni sul livello e sulle cause di soddisfazione e insoddisfazione della clientela appartenenti ai segmenti "privati" e "piccole medie imprese".

L'approccio adottato è comune a tutte le Banche, pur nel rispetto delle peculiarità di ciascuna, in modo da garantire economie di scala nella realizzazione, qualità certificata nei processi e comparabilità dei risultati. Il modello scelto per il sistema di rilevazione è l'*European Customer Satisfaction Index* (ECSI), ben conosciuto e accreditato dalla comunità scientifica internazionale.

La metodologia adottata permette di raffrontare i dati a più livelli, mettendo a confronto i risultati di ciascuna banca con quelli dei propri

diretti concorrenti nel Paese di riferimento e, con qualche cautela, anche a livello internazionale. Dai confronti è possibile individuare interventi di miglioramento del servizio offerto sino al livello di singola filiale. La banca croata (PBZ) e slovacca (VUB) hanno inserito i dati dell'indice di soddisfazione nei sistemi di valutazione dei manager e nel sistema premiante, mentre l'ungherese CIB utilizza parametri legati al livello di "fedeltà" dei clienti, anch'esso come detto correlato alla soddisfazione.

A regime il progetto porterà alla costituzione di un sistema di monitoraggio permanente in tutte le banche estere del Gruppo con la previsione di realizzare complessivamente oltre 100.000 interviste all'anno. Si riportano alcuni dati sintetici riguardanti il confronto tra la Banca del Gruppo e il miglior competitor nel proprio mercato per i sei Paesi sinora esaminati.

European Customer Satisfaction Index (ECSI)¹: Banche del Gruppo confrontate con il miglior Competitor nel proprio mercato

¹ L'*European Customer Satisfaction Index* (ECSI) è compreso tra 0 (totale insoddisfazione) e 100 (completa soddisfazione)

Indagine quantitativa tra il 4° trimestre 2007 e il 1° trimestre 2008

A titolo di confronto, si è indicato nel grafico il valore medio di soddisfazione registrato nel 2007 dai clienti delle banche negli USA (ACSI), che costituisce comunque un consolidato riferimento a livello internazionale. Le Banche del Gruppo registrano generalmente positivi livelli medi di soddisfazione dei clienti e, in qualche caso, rappresentano il "benchmark" del proprio mercato.

Nel corso del 2008 questa prima fotografia verrà arricchita dal monitoraggio trimestrale, già avviato, su un vasto campione di clienti di ciascuna banca e le analisi sulla soddisfazione dei clienti verranno estese a tutte le Banche estere del Gruppo.

L'ascolto alla base dell'innovazione di prodotto

L'innovazione di prodotto, nel sempre più competitivo mercato bancario, è ormai diventato un obiettivo strategico.

Il lancio di nuovi prodotti è un'attività che

richiede grande attenzione, in quanto i consumatori, sempre più informati e consapevoli nel momento dell'acquisto, esprimono oggi esigenze più sofisticate a cui la Banca deve saper rispondere in maniera tempestiva ed efficace.

Intesa Sanpaolo ha definito al proprio interno un processo di innovazione orientato a:

- individuare nuove soluzioni in termini di prodotti/canali in grado di massimizzare la soddisfazione e l'utilità per il cliente
- ridurre i tempi di progettazione e lancio, per adeguare costantemente la Banca al divenire del cliente
- ottimizzare l'impiego delle risorse, per promuoverne un utilizzo consapevole

Il processo di innovazione di Intesa Sanpaolo si articola in quattro macro fasi:



La prima fase ha l'obiettivo di individuare nuove aree di opportunità/bisogno e idee innovative da approfondire. In questa fase rivestono un ruolo fondamentale le analisi dell'evoluzione delle variabili *PEST* (Politiche, Economiche, Sociologiche e Tecnologiche) e del loro impatto sull'attività della Banca, realizzate attraverso un'innovativa tecnica di analisi che consente di prevedere l'evoluzione delle tendenze sociologiche e tecnologiche su un orizzonte temporale di cinque anni.

La seconda fase prevede la definizione delle ca-

ratteristiche distintive del prodotto e la scelta delle tecniche di analisi qualitativa e quantitativa per la valutazione del gradimento da parte della clientela (focus group, test di impatto, ecc.).

La terza fase riguarda la definizione del piano di marketing e la realizzazione tecnica del prodotto.

La quarta fase comprende tutte le attività legate alla definizione del piano di lancio, del modello di servizio, della successiva verifica dei risultati commerciali e della soddisfazione dei clienti.

Attività	Metodologia
Progetto IN TV Inserimento di televisioni a circuito chiuso nelle filiali e valutazione di un possibile palinsesto	Interviste individuali
Nuovi ATM Verifica del gradimento di utilizzo di bancomat con tecnologia touch screen	Focus Group
Cessione del quinto dello stipendio Valutazione del livello di accettazione di questa formula di finanziamento	Focus Group
Rateizzazione via SMS Possibilità di attivare un rimborso rateale mediante l'invio di un SMS alla banca	Focus Group
Nuovi strumenti di pagamento Verifica gradimento di nuove modalità di pagamento mediante cellulare e carte contactless	Focus Group
Carta per accredito pensione Utilizzo di una carta prepagata per l'accredito della pensione	Focus Group
Carta Tutto e servizi aggiuntivi di telefonia Utilizzo di una carta prepagata in sostituzione del conto corrente tradizionale in abbinamento a servizi di telefonia di base e evoluti	Focus Group

La gestione della relazione con il cliente

Accanto alla presenza costante e attenta delle persone che lavorano in tutti i punti operativi, la Banca mantiene aperti numerosi altri canali di ascolto e dialogo con i clienti.

In particolare attraverso il sito internet della Banca è possibile contattare il Servizio Clienti,

una struttura composta da quasi 500 persone, dedicate a rispondere con rapidità e competenza alle più diverse esigenze dei clienti nell'ambito dei servizi bancari, dei finanziamenti e del risparmio e inoltre a dare supporto alle filiali su tutte le aree di bisogno dei clienti privati.

Risponditore automatico	Operatore	Durata media (min.)	Email
7.584.000	2.649.000	8,7	172.500

Il Servizio Clienti rappresenta spesso il primo livello di contatto dei clienti con la banca e non si limita a rispondere sul caso contingente, ma riporta alle strutture centrali le problematiche più significative in modo che si possa procedere ad una tempestiva valutazione e soluzione. Attraverso lo strumento telefonico vengono effettuate anche analisi di customer satisfac-

tion su clienti che hanno deciso di chiudere i rapporti o che hanno appena aperto un nuovo conto corrente. Nel primo caso vengono valutate le motivazioni di abbandono della clientela per individuare azioni di miglioramento del servizio, mentre nel secondo vengono analizzate le motivazioni che hanno portato alla scelta della Banca.

La gestione dei reclami

Una corretta e trasparente gestione della relazione con i clienti passa necessariamente attraverso un'attenta gestione e valutazione dei loro esposti, considerati strumento privilegiato di ascolto, idoneo a consentire l'immediata analisi delle possibilità di miglio-

ramento dell'offerta commerciale, delle procedure organizzative e dei comportamenti del personale.

Nel corso del 2007 gli esposti ricevuti dalle banche commerciali italiane ed estere del Gruppo sono stati complessivamente circa 89.000, così ripartiti:

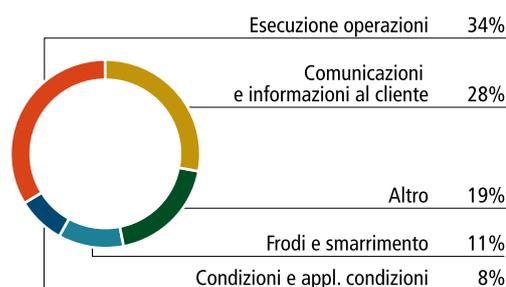
Reclami per tipologia	%
Carte	22%
Altro	22%
Conti correnti e depositi	15%
Investimenti	9%
Credito	8%
Mutui	5%
Prodotti assicurativi	4%
Aspetti generali	4%
Bonifici	3%
Titoli in default	3%
Stipendio / pensioni	2%
Assegni e RI.BA	2%
Titoli strutturati	1%

Questi dati si riferiscono ad un concetto di "reclamo" molto ampio che comprende la gestione dei reclami inoltrati per via telefonica, seguiti da uno staff specificatamente dedicato, i disagi operativi interni che abbiano riflesso sulle posizioni della clientela e infine i disconoscimenti sull'operatività delle carte di pagamento.

Considerando l'attività svolta in Italia, nell'intento di consolidare i risultati raggiunti in termini di orientamento al cliente e di contributo al miglioramento dei processi interni, conservando e valorizzando le rispettive specificità per porle a fondamento di un modello condiviso di relazione con la clientela, nel corso del 2007 è stato creato un unico Ufficio Reclami istituito nell'ambito della Direzione Commerciale della Capogruppo.

Nel contempo si è contribuito alla definizione di un modello di relazione che valorizzi il contatto diretto con il cliente presso i singoli punti operativi, estendendo fra l'altro alla Rete Commerciale anche specifiche facoltà di risolvere alcune determinate tipologie di controversie. Dall'inizio del 2008 la gestione dei reclami è attuata con l'utilizzo di un'unica procedura informatica, integrata e progressivamente aggiornata al fine di recepire i contenuti di quelle precedentemente adottate, nonché le nuove esigenze connesse all'introduzione di più analitici parametri di valutazione e gestione dei ri-

Reclami per motivazione



schi operativi e reputazionali. L'Ufficio Reclami ha gestito, con specifico riferimento alla Capogruppo, circa 17.000 eventi riconducibili alla categoria dei reclami formali, con un aumento di circa il 3% rispetto al complesso del fenomeno registrato nell'anno precedente presso le due reti; circa 22.700 (con una diminuzione del 16%) sono relativi al disconoscimento dell'operatività di carte di pagamento, e circa 2.500 – in diminuzione di oltre il 30% rispetto all'anno precedente – sono costituiti da disagi operativi verificatisi nell'ambito dell'ex-Rete Banca Intesa, risolti con l'intervento dell'Ufficio. I reclami relativi alla privacy sono stati 316 nell'intero Gruppo.

Investimenti

Proseguendo nel trend già registrato nell'anno precedente, e da ricondurre in larga misura all'esaurimento del fenomeno legato al collocamento di bond emessi da soggetti poi resisi insolventi, i reclami sulla prestazione di servizi d'investimento hanno fatto registrare nel corso del 2007 un ulteriore decremento di circa il 9%, attestandosi a circa 5.600 esposti nelle Banche del Gruppo Italia. Nel corso dell'anno, l'Ufficio ha contribuito all'elaborazione dei dati propedeutici all'avvio della procedura di Conciliazione relativa alle posizioni dei clienti dell'ex-Gruppo Sanpaolo IMI detentori di bond emessi dal Gruppo Parmalat, recentemente messa a disposizione dei clienti.

Conti correnti, finanziamenti, informative alla clientela e richieste di documentazione

Il settore ha fatto registrare nel corso dell'anno – in controtendenza rispetto al complessivo perimetro di attività dell'Ufficio – un incremento degli esposti pari a circa l'11%, che si ritiene di poter ricondurre in particolare alle problematiche organizzative inizialmente rilevate – nel periodo immediatamente successivo alla fusione – nella gestione dell'ordinaria operatività; a ciò si sono aggiunte le inevitabili lamentele formulate dalla clientela a seguito della cessione di filiali conseguente alle disposizioni emanate dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato all'atto della fusione.

Carte di pagamento

Particolare attenzione viene riservata alla gestione degli esposti della clientela relativi al disconoscimento di operazioni effettuate con l'utilizzo di carte di pagamento: nel quadro della complessiva e significativa diminuzione del numero e dell'entità degli esposti, l'analisi condotta ha infatti fatto emergere ulteriori ambiti di miglioramento dei sistemi di sicurezza e di contenimento delle frodi, che si ritiene potranno consentire l'ulteriore abbattimento del fenomeno.

Tematiche etico-sociali

Sono pervenuti 27 esposti nel corso del 2007 e nei primi mesi del 2008, di cui 3 provenienti dalle Banche estere, formulati dalla clientela in specifico riferimento ad ipotesi di possibile violazione, da parte della Banca, delle previsioni del Codice Etico. Tra questi, in particolare, 8 facevano riferimento alla politica seguita dalla Banca in merito al finanziamento di imprese attive nel settore degli armamenti, 5 evidenziavano la necessità di specifici interventi strutturali e/o organizzativi idonei a facilitare l'accesso ai locali della Banca e la fruizione dei suoi servizi da parte di soggetti anziani e disabili, e 3 contestavano la vendita all'asta da parte della Banca di pellicce costituite in garanzia a fronte di crediti non onorati. L'Ufficio Reclami è inoltre direttamente parte-

cipe, sotto il coordinamento dell'Unità CSR, delle attività di gestione e monitoraggio degli esposti formulati dalla clientela in riferimento a circostanze e comportamenti che possano comunque evidenziare casi di mancata osservanza dei principi etici enunciati dalla Banca. 534 esposti della clientela sono stati oggetto di decisioni dell'Ombudsman – Giuri Bancario, mentre nessuno è stato deferito dalle parti alla valutazione del Conciliatore Bancario.

Il dialogo con le Associazioni dei consumatori

Anche nel 2007 è proseguito il rapporto di dialogo e collaborazione con tutte le associazioni dei consumatori.

Le attività che hanno maggiormente caratterizzato il 2007 sono state il passaggio operativo della fusione, l'estensione dello strumento di conciliazione, i tavoli tecnici comuni e la partecipazione a iniziative organizzate dalle associazioni.

L'interesse dimostrato per il nuovo soggetto bancario da parte delle associazioni è stato accompagnato da una azione di informazione/comunicazione culminata in una riunione esplicativa sull'argomento tra i Presidenti di tutte le 17 associazioni dei consumatori di rilievo nazionale e i vertici di Intesa Sanpaolo (CEO, Direttore Generale e Direttore della Banca dei Territori).

È stata estesa a tutti i clienti del Gruppo Intesa Sanpaolo la possibilità di accedere alla Conciliazione per poter risolvere le eventuali controversie attraverso una procedura semplice, trasparente e gratuita. L'accesso gratuito allo strumento conciliativo consente a tutti i clienti titolari dei prodotti collocati dal 2003 in poi di utilizzare questa modalità di dialettica e di relazione in maniera stabile e non solo per la gestione di situazioni straordinarie.

Sono sempre aperti numerosi tavoli tecnici, composti da rappresentanti delle associazioni dei consumatori e della Banca, che si confrontano su diverse tematiche. Nel corso del 2007, vista l'attualità del tema, si è più volte riunito il tavolo sul credito.

Principi per il credito responsabile

Tra le novità che hanno caratterizzato gli incontri è stata fondamentale la presentazione e condivisione del documento Principi Intesa Sanpaolo per il "credito responsabile" ai consumatori:

1. Finalità del credito

È nei propositi della banca agevolare il finanziamento destinato all'acquisto di prodotti/servizi che abbiano caratteristiche di sostenibilità ambientale e sociale (ad es. finanziamento pannelli solari, spese per la cura di anziani, finanziamento acquisto auto a basso impatto ambientale, ecc.).

2. Accessibilità dei prodotti e servizi offerti

Intesa Sanpaolo intende ampliare la sua offerta con prodotti e servizi dedicati a soggetti appartenenti a categorie deboli o svantaggiate (es. immigrati, giovani, lavoratori atipici ecc.), riducendo le difficoltà di accesso ai servizi bancari.

3. Attenzione al sovraindebitamento delle famiglie

Siamo consapevoli che le situazioni di disagio economico familiare presenti nel contesto sociale in cui operiamo hanno generato un aumento della domanda sul credito al consumo.

È determinazione della banca definire, anche di concerto con le Associazioni dei consumatori, ogni strumento utile finalizzato ad una politica commerciale responsabile, che comprenda a fondo e argini la tendenza al sovraindebitamento in favore di un utilizzo consapevole e misurato degli strumenti di credito.

4. Assistenza alla corretta pianificazione finanziaria del cliente/consumatore

Posto che le opportunità di crescita che ci si presentano nel settore del credito al consumo, sono temperate dalla preoccupazione per l'eccesso di indebitamento delle famiglie che a causa dei meccanismi di dilazione del debito possono giungere a trovarsi in situazioni insostenibili, riteniamo sia nostro dovere assistere i nostri clienti nella pianificazione dei più importanti impegni economici.

5. Assistenza alla corretta pianificazione finanziaria del nucleo familiare

È intendimento della banca, ai fini di una corretta valutazione dell'erogazione del credito che consenta al cliente di onorare con tranquillità l'impegno nel tempo, attivare e applicare, se necessario, tecniche di valutazione della sostenibilità dell'onere anche a livello di bilancio familiare.

6. Informazione finanziaria

I fattori che reputiamo fondamentali per una scelta consapevole in materia creditizia da parte della clientela risiedono, da una parte, nell'ovvio rispetto da parte della banca delle norme vigenti in materia di correttezza e completezza dell'informazione, dall'altra nella necessità di un innalzamento generale della cultura finanziaria di base del Paese. In tal senso è intendimento della banca, anche in accordo con le Associazioni dei consumatori, supportare e promuovere iniziative volte al raggiungimento di questo obiettivo.

7. Comportamenti non discriminanti

Sulla decisione di erogazione del credito non deve interferire nessun elemento che non sia attinente al merito creditizio, in particolare la nazionalità, la religione o il sesso del richiedente.

8. Dialogo con le Associazioni dei Consumatori

Nella definizione di nuovi prodotti di credito orientati alla clientela retail, e precedentemente al loro lancio sul mercato, Intesa Sanpaolo intende consolidare la prassi già introdotta del confronto con le organizzazioni consumeristiche orientato al miglioramento della qualità e della soddisfazione dei clienti.

9. Cultura della Conciliazione

Coerentemente con la propria storia passata e presente è nella politica della banca rafforzare, anche per il futuro e con particolare riguardo alle eventuali controversie in materia creditizia, la propria adesione ai principi della giustizia coesistenziale, che attribuisce al consumatore ruolo di soggetto sociale ricercando soluzioni conciliative extragiudiziali.

Nei diversi incontri sono stati presentati ai rappresentanti delle associazioni, in anticipo rispetto alla commercializzazione, i nuovi prodotti indirizzati alla clientela retail creando quindi la possibilità per le strutture competenti di poter ottimizzare le nuove realtà commerciali attraverso le osservazioni dei consumatori.

Sempre all'interno del tavolo tecnico sul credito sono state dibattute le tematiche delle normative introdotte dalle liberalizzazioni riguardanti la portabilità dei mutui.

Nel corso dell'anno è stata intrapresa da parte della Banca dei Territori un'importante iniziativa per aiutare le famiglie in difficoltà a causa dell'aumento dei tassi dei mutui variabili attraverso un piano di allungamento dei tempi di rimborso.

Le associazioni, che avevano richiesto un intervento in questo senso al settore bancario sono state aggiornate tempestivamente sul lavoro intrapreso e, viceversa, sono stati veicolate all'interno dell'azienda le istanze da esse promosse sul tema.

Continua la partecipazione a iniziative organizzate da singole associazioni dei consumatori, tra cui ricordiamo *Sportello Famiglia*. Si tratta di uno sportello che fornisce oltre a un servizio di assistenza e consulenza per soggetti sovraindebitati e vittime dell'usura anche un importante supporto psicologico. Il progetto prevede anche incontri nelle scuole mirati all'educazione all'uso responsabile del denaro.

La cicala e le formiche

È una iniziativa che si sviluppa nella Provincia di Milano con una serie di incontri mirati all'educazione finanziaria della popolazione. Lo scopo del progetto, a carattere locale, è quello di insegnare un metodo per la migliore gestione del denaro, come spenderlo e come risparmiarlo.

Qualità nell'offerta

Ampliamento della gamma di offerta per favorire l'inclusione finanziaria

Per favorire l'inclusione finanziaria delle fasce di clientela fragile e con difficoltà di accesso al credito (immigrati, giovani, famiglie, cassintegrati, lavoratori atipici, disabili ecc.) la Banca ha adottato un'offerta modulata sulle diverse esigenze, attraverso prodotti e servizi specifici.

Agevolare il diritto allo studio

Bridge è il primo prestito ponte che unisce il mondo delle Università con il mondo del lavoro. Il progetto è stato avviato nel 2003 con

i Politecnici di Milano, Torino e Bari ed è stato poi esteso ad altre 26 Università italiane. Oggi viene adottato anche dalle banche del gruppo in Croazia e Slovacchia.

Bridge è un prestito a tasso fisso, senza alcuna forma di garanzia dello studente o della sua famiglia, cui si accede semplicemente in base al merito nello studio. Intesa Sanpaolo mette a disposizione 5.000 euro l'anno per tre anni; sono previsti importi maggiori per la frequenza di master o corsi di specializzazione. Lo studente inizia il rimborso della somma effettivamente utilizzata dopo un anno dal conseguimento del titolo di studio in rate mensili costanti per 8 anni. Grazie a *Bridge* lo studente ha maggiore autonomia economica, anche senza il supporto della famiglia, e la possibilità di condurre a termine gli studi universitari nei tempi previsti.

Il rischio è a carico della banca che si tutela attraverso un fondo cui partecipano le Università convenzionate, ciascuna in misura diversa a seconda della capacità di occupazione dei propri laureati. In tal modo tutti gli studenti italiani accedono al credito alle medesime condizioni economiche. Sinora 2.601 studenti hanno scelto *Bridge* per un accordato totale di quasi 22 milioni di euro.

Il prestito agli studenti *Bridge* è stato lanciato anche in Croazia da Privredna Banka Zagreb, con accesso ai finanziamenti PBZ Bridge per 50 studenti della Facoltà di Ingegneria Elettronica dell'Università di Zagabria. Inoltre, grazie ad un accordo con il Politecnico di Milano e al finanziamento *Bridge*, 8 di questi studenti croati della stessa Facoltà ad oggi frequentano il biennio di specializzazione a Milano finalizzato al conseguimento della doppia laurea.

La Regione Piemonte ha scelto *Bridge* come strumento per sostenere il prestito d'onore dei suoi studenti attivando la garanzia con fondi ministeriali.

Un altro ambito di intervento importante è quello dell'housing universitario, da precarietà e speculazione. *UniversitHouse*, sviluppato in collaborazione con i Politecnici già partner di *Bridge* e l'ARDSU di Ferrara, un finanziamento di scopo concesso allo studente sotto forma di apertura di credito in conto corrente, la cui caratteristica principale consiste nel pagamento diretto, da parte della Banca, del canone di locazione al proprietario dell'abitazione o allo studentato. L'Università verifica i requisiti di merito dello studente e la regolarità del con-

Bridge è il primo prestito ponte che unisce il mondo delle Università con il mondo del lavoro.

tratto di affitto. Nel corso del 2007 l'offerta *UniversitHouse* è stata resa disponibile per tutti gli studenti delle Università di Milano grazie a un accordo con il Comune.

I clienti immigrati

Nel corso del 2007 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha continuato le azioni volte all'integrazione e al supporto della clientela multietnica, annoverando a fine 2007 oltre 420.000 clienti immigrati.

Con l'obiettivo di agevolare l'ingresso nel mondo bancario delle persone immigrate e di supportarle nelle iniziali difficoltà linguistiche e tecniche, sono operativi sulle piazze di Torino, Venezia, Padova, Pescara e Napoli i *Multiethnic Point*, postazioni dedicate alla clientela immigrata dove personale in lingua svolge attività di consulenza sui servizi e prodotti della banca. A tale iniziativa è stato assegnato, per la sezione comunicazione, il premio *Welcome Award 2007* (riconoscimento nazionale alle banche che si sono distinte per la loro offerta ai clienti immigrati).

Rispetto alla gamma di offerta, si ritiene che in linea generale i prodotti sviluppati da Intesa Sanpaolo possano soddisfare anche le esigenze ed i bisogni della clientela immigrata.

Per quanto riguarda i conti correnti, il cliente può scegliere tra *conto People* dove non ci sono costi fissi di gestione ma si pagano solo le operazioni che si effettuano, *conto Start* (iniziativa *PattiChiari*) particolarmente adatto a chi ha esigenze bancarie di base e *conto Zeroton* dedicato a chi ha maggiore dimestichezza con la carta Bancomat e i canali a distanza (internet e telefono). Tutte le carte di debito abbinate al *conto People, Start e Zeroton* sono gratuite.

La *Carta People Family* è caratterizzata inoltre da un servizio particolare che consente ai familiari del correntista residenti nel Paese di origine di prelevare il denaro presso gli sportelli abilitati al circuito Cirrus.

Particolare attenzione è stata riservata al tema delle rimesse, attraverso il servizio *Getmoney to Family* che consente di inviare fondi in tempi rapidi e a costi contenuti grazie ad accordi con Banche operanti presso i principali Paesi di origine dei cittadini stranieri in Italia. Sono stati stipulati accordi con 21 banche dislocate in 18 Paesi per una capillarità di circa 23.000 punti operativi. Le transazioni effettuate nel 2007 sono state 14.340 (4.800 nel 2006) per un controvalore di 23,7 milioni di euro (erano circa 8 milioni nel 2006).

La nostra banca albanese ABA ha siglato un accordo con le Poste locali, che dispongono sul

territorio di 541 sportelli, per offrire il servizio di rimesse Grecia/Italia a commissioni molto ridotte e per supportare l'accesso al credito in aree remote dell'Albania.

La Banca ha inoltre avviato diversi progetti di microcredito che coinvolgono in particolare clientela straniera (vedi capitolo sulla comunità).

Di particolare interesse è inoltre il *Progetto Imprenditori Immigrati - PR.IM.I.* - avviato con la collaborazione della Provincia di Milano, della *Fondazione Antiusura* e della *Fondazione Ethnoland*, con l'obiettivo di accompagnare lo sviluppo di nuovi cittadini protagonisti del mondo imprenditoriale. L'iniziativa *PR.IM.I.* risponde a domande etiche e commerciali: agevola l'accesso al credito, previene il ricorso alla finanza informale che può portare a condizionamenti e a vere e proprie derive criminali, dà supporto alle aspettative di crescita di una delle componenti più vivaci della società.

PR.IM.I. a Milano è allo stesso tempo un centro di valutazione di imprenditori e progetti, e un fondo mutualistico di garanzia dei finanziamenti concessi da Intesa Sanpaolo. Con una dotazione iniziale di 350.000 euro e grazie all'effetto leva della garanzia, si prevede di sostenere 100 imprese, con risorse per 2 milioni di euro. Il fondo è aperto all'apporto di nuovi attori. Anche gli imprenditori immigrati che accedono al progetto alimentano il fondo versando il 2% di quanto loro erogato. Questo contributo è l'unico onere che devono sostenere.

Per la gestione del progetto, la Banca ha realizzato un sistema modulare di applicativi web (accesso diagnostica, assessment) al fine di colloquiare con gli applicativi lato utente.

A livello locale si segnala l'adesione di Carromagna al *Progetto CNA World*. Si tratta di un'iniziativa finalizzata ad offrire prodotti bancari di base del Gruppo (c/c, rimesse su estero, bancomat aziendale) agli immigrati (privati e imprenditori) che usufruiscono dei servizi dell'associazione CNA.

Lavoratori in Cassa Integrazione

Quando un'azienda fallisce, l'erogazione dell'indennità di Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria può ritardare fino a 5/6 mesi rispetto alla richiesta rivolta al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Per evitare che il lavoratore cada nella trappola della rete degli usurari, abbiamo avviato in collaborazione con la Regione Lombardia e la *Fondazione Lombarda Antiusura Onlus* il progetto *Anticipazione Sociale*. Si tratta di un'apertura di credito in conto corrente offerta in particolare alle famiglie monoreddito e resa disponibile per tran-

ches mensili proporzionate all'importo dell'indennità spettante. La restituzione avviene al ricevimento degli arretrati da parte dell'INPS e, comunque, non oltre il quinto mese dall'erogazione della prima tranche. Gli interessi maturati sono in genere sostenuti dai partner di progetto. Le convenzioni sinora attivate sono 5 (la Provincia di Brindisi e del Verbano, Cusio, Ossola, la Regione Basilicata, Lazio e Lombardia) e hanno consentito a 330 famiglie di ottenere finanza di sostegno per circa 816 mila euro.

La sostenibilità nell'indebitamento

Con l'obiettivo di assicurare un livello di indebitamento sostenibile per le famiglie, nel corso del 2007 sono state avviate iniziative innovative a sostegno delle famiglie titolari di mutui. In questo modo la Banca vuole contribuire a assicurare un livello di indebitamento corretto e sostenibile per le famiglie, fornendo consulenza nelle scelte finanziarie più importanti. Particolare attenzione è stata rivolta ai giovani e a coloro che a causa di impieghi precari sono penalizzati nell'accesso al credito.

Rinegoziazione dei mutui

I recenti aumenti dei tassi di interesse hanno generato un significativo fenomeno di richieste di rinegoziazione delle condizioni e dei termini contrattuali dei mutui a tasso variabile che, negli ultimi anni, visto il differenziale rispetto al tasso fisso, hanno rappresentato la parte più rilevante dei nuovi flussi di erogazione.

Il notevole aumento dei tassi a breve ha comportato una progressiva crescita dell'onere mensile di rimborso e l'aumento delle rate potrebbe determinare nei clienti una condizione di preoccupazione, e il conseguente incremento della richiesta di rinegoziazione dei termini contrattuali dei mutui a tasso variabile. Nel 2006 era già stata avviata un'iniziativa rivolta a 80.000 famiglie titolari di mutuo indicizzato alle quali era stata offerta la possibilità di modificare il mutuo senza spese. A fine 2007 la banca ha deciso di estendere l'opportunità di rimodulare l'onere mensile del finanziamento, allungandone la durata fino a 40 anni dall'origine, a tutti i clienti titolari di un mutuo a tasso variabile. La rinegoziazione viene offerta in via completamente gratuita, mantenendo le stesse condizioni di tasso, senza che il cliente debba sostenere alcun onere bancario o notarile e di norma avverrà velocemente con un semplice scambio di corrispondenza tra le parti. Per proporre correttamente la rinegoziazione al cliente viene valutata la situazione familiare, la regolarità dei pagamenti e il reddito disponibile

e di conseguenza si definisce con il cliente la rata massima di pagamento sostenibile.

Da inizio 2008 tutti i mutui a tasso fisso e a tasso variabile di nuova erogazione prevedono contrattualmente la possibilità di rimodulare nel tempo il piano di rimborso del mutuo, adattandolo in maniera flessibile alle mutate esigenze connesse al ciclo di vita della persona. I clienti possono così contare stabilmente, sin dalla stipula del mutuo, su alcuni diritti sanciti contrattualmente e attivabili gratuitamente e senza particolari formalità. In particolare dopo il pagamento regolare per almeno 24 mensilità, sarà attivabile la possibilità di sospendere il pagamento di un massimo di 6 rate consecutive, ripetibile fino a 3 volte nella vita del mutuo. Inoltre si potrà ridurre o allungare la durata del mutuo di un massimo di 10 anni.

La surroga

La portabilità dei mutui è una materia ancora in evoluzione, anche se i Decreti relativi alla liberalizzazione dei mutui, seppur non ancora chiari per alcuni aspetti, tracciano in maniera chiara l'obiettivo di favorire la piena portabilità dei mutui in maniera completamente gratuita per il cliente. Dopo un'attività di preparazione svolta negli ultimi mesi del 2007, la banca ha reso operativa a inizio 2008 la procedura che consente ai clienti di effettuare la *surroga attiva* senza spese. I clienti di altre banche potranno quindi richiedere l'estinzione di un mutuo in essere con contestuale accensione di un mutuo a condizioni più favorevoli presso Intesa Sanpaolo, con le caratteristiche di flessibilità proprie dei prodotti di nuova generazione tra cui la sospensione del pagamento delle rate e l'allungamento e l'accorciamento della durata. Le spese di perizia e notarili saranno completamente a carico della banca e il cliente sarà esentato anche dalle spese di istruttoria. L'iniziativa è in linea con quanto previsto dalla normativa e con le indicazioni delle associazioni dei consumatori ma anticipa un'evoluzione che il mercato non ha ancora recepito.

Progetto giovani

Aiutare i giovani nella costruzione del loro futuro è un impegno che la banca considera

Aiutare i giovani nella costruzione del loro futuro è un impegno che la banca considera prioritario. Per questo sono state progettate soluzioni specifiche per supportare i giovani nella realizzazione dei loro progetti.

prioritario. Per questo sono state progettate soluzioni specifiche per supportare i giovani nella realizzazione dei loro progetti. *Mutuo Giovani* è pensato per giovani di età compresa fra i 18 e i 35 anni al momento dell'erogazione del mutuo e residenti in Italia da almeno 2 anni. È concesso anche ai lavoratori con contratto atipico che rispettino i seguenti requisiti:

- siano lavoratori alla data della domanda di mutuo
- abbiano lavorato almeno 18 mesi negli ultimi 2 anni
- siano in possesso di un contratto di lavoro che abbia una durata minima residua di almeno 4 mesi alla data di domanda del mutuo

Le caratteristiche del *Mutuo Giovani* sono l'accessibilità, la flessibilità, la convenienza e la protezione. Il mutuo giovani permette infatti di finanziare fino al 100% del valore dell'immobile e può essere richiesto, alle stesse condizioni, anche dai lavoratori atipici. Dopo il regolare pagamento di 12 rate, consente di attivare la sospensione del pagamento delle rate in eventuali periodi di minore disponibilità finanziaria. Questa opzione consente di sospendere 6 rate mensili consecutive per 3 volte nel corso della vita del mutuo; la diminuzione o allungamento della durata del finanziamento fino a un massimo di 5 anni, entro il limite massimo di 40 anni. Non viene richiesta alcuna spesa di istruttoria né di incasso rata. Se il cliente è un lavoratore atipico un'assicurazione decennale gratuita copre eventuali periodi di disoccupazione (massimo 2 per 6 rate massime ognuno). Nel corso del 2007 sono stati concessi 1.363 finanziamenti per un totale di erogato pari a quasi 150 milioni di euro.

Anche *Prestito Giovani* si rivolge a giovani tra i 18 e i 35 anni che vogliono finanziare i loro progetti o i loro consumi. È un prestito personale di importo variabile tra i 2.000 e i 30.000 euro, erogabile a chi risiede in Italia da almeno 2 anni e che al momento della domanda abbia un lavoro anche se con contratti atipici. È ca-

ratterizzato da una particolare flessibilità che consente, dopo 12 mesi di pagamento regolare, di posticipare una rata in caso di necessità accodandola a quella successiva senza costi aggiuntivi. In alternativa può essere richiesto un preammortamento più lungo, cioè si può iniziare a pagare dopo 3-6 mesi dall'erogazione dell'importo. Nel corso del 2007 sono stati concessi oltre 15.600 prestiti per un importo erogato di quasi 163 milioni di euro.

Cessione del quinto per pensionati

Nell'ampio progetto volto a creare politiche che favoriscano un livello sostenibile e più consapevole di indebitamento delle famiglie italiane, si è inserito un nuovo prodotto di finanziamento che, grazie all'accordo siglato con INPS per la concessione di prestiti garantiti con *Cessione del Quinto della Pensione*, può offrire l'accesso al credito bancario a prezzi più economici e competitivi rispetto agli attuali scenari di mercato.

Il prestito contro cessione del quinto è un prodotto di finanziamento nato per i dipendenti pubblici e recentemente esteso ai dipendenti privati e ai pensionati. Il prodotto è soggetto a una rigida normativa che rende complesso il processo di erogazione del finanziamento. A causa della complessità e dei costi di distribuzione oggi il prodotto è spesso utilizzato come ultima soluzione da clienti con basso merito creditizio.

Il nuovo prodotto di finanziamento di Intesa Sanpaolo, è dedicato ai pensionati INPS che non sono ancora titolari di una cessione del quinto, consente di ottenere una somma di denaro dalla Banca senza doversi preoccupare di rimborsarla personalmente. Sarà l'Istituto Pensionistico infatti a provvedere a restituire la rata mensile addebitandola direttamente sul cedolino della pensione. Elementi distintivi dell'offerta sono l'assenza di intermediari ulteriori tra filiale e cliente, la trasparenza e la competitività delle condizioni. La banca si impegna infatti a comunicare al cliente il costo totale (TAEG) comprensivo del costo assicurativo e a non applicare spese istruttorie, inoltre il tasso di interesse è vantaggioso rispetto a quello mediamente applicato dalle finanziarie.

I fondi gestiti con criteri sociali, ambientali e di buon governo

Il sistema di fondi etici messo a disposizione dei clienti di Intesa Sanpaolo si articola in un'offerta nell'ambito dei fondi azionari e obbligazionari.

1 al 31/12/2007

	Patrimonio ¹	Rendimento
Fondi etici Eurizon Capital		
Azionario Internazionale Etico	207,6	-3,8%
Etico Venezia Serenissima	14,9	+1,0%
Obbligazionario Etico	271,0	-0,3%
Fondi etici Eurizon Investimenti		
FX-nextra equilibrio SR	134,3	0,27%
UC-nextra SR bond	10,0	1,11%
UD-nextra SR equity 10	11,3	0,72%
UE-nextra SR equity 20	15,7	0,31%

Il patrimonio dei fondi etici rappresenta lo 0,42% del patrimonio totale dei fondi.

All'estero si segnala l'Alternative Energy Fund dell'ungherese CIB, fondo indicizzato al DAX Global Alternative Index, che ha nell'universo investibile le 15 principali società di produzione di energia rinnovabile. Sono state acquisite quote del fondo per oltre 8 milioni di euro.

Il processo di gestione dei fondi etici di Eurizon Capital 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. 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 2007 l'applicazione di questi criteri ha determinato la variazione dell'universo investibile e di conseguenza la possibile inclusione o esclusione di alcuni emittenti dal portafoglio dei fondi. Tra le principali società riconosciute meritevoli in relazione alle corrette pratiche messe in atto in ambito sociale, ambientale e di governance ricordiamo Groupe Danone (per il riciclaggio dei materiali, la riduzione della produzione di rifiuti e di emissioni gas-serra; le politiche di sicurezza sul lavoro); ABB Ltd (politiche di efficienza energetica e certificazioni ambientali e di sicurezza); Total SA (politiche di efficienza energetica e riduzione delle emissioni; attività di ricerca e sviluppo; sviluppo di iniziative di mantenimento della biodiversità; progetti di sviluppo e assisten-

za alle comunità locali). Un solo titolo è stato invece escluso dall'universo investibile, SAP AG per motivi etici, a causa della rilevante presenza nel settore militare.

Lo *screening* ambientale è interamente soggetto all'applicazione del principio "best in class". Nella considerazione del fatto che le società quotate di maggiore capitalizzazione abbiano tutte un impatto rilevante sull'ambiente, questo raffinato principio di selezione permette di evidenziare i titoli più virtuosi.

Il Comitato Etico

A garanzia della rispondenza delle scelte gestionali ai principi etici sopra indicati è attivo in Eurizon un Comitato Etico, indipendente ed autonomo rispetto alla SGR, composto da personalità di riconosciuta probità e moralità.

Il Comitato Etico attuale, in carica dal 1 gennaio 2007, è composto da professionisti di estrazione eterogenea e con significativa esperienza nei diversi ambiti di responsabilità sociale di interesse per la gestione dei prodotti (sociologia, bioetica, energie alternative, corporate governance, medicina, ambiente, pari opportunità, morale cattolica). Il Comitato indirizza l'attività di gestione attraverso la disponibilità di competenze di alto profilo e formula strategie per affrontare e risolvere tematiche etiche rilevanti sotto il profilo gestionale.

Il Regolamento Unico di gestione prevede inoltre "l'impegno della SGR a finanziare progetti ed iniziative di carattere umanitario tramite la devoluzione di una parte della commissione di gestione percepita sui Fondi del Sistema Etico, pari allo 0,01% del patrimonio netto medio giornaliero complessivo dei fondi Obbligazionario Etico e Azionario Internazionale Etico in ciascun esercizio annuale". La devoluzione è destinata in parte ad associazioni convenziona-

te e in parte a iniziative umanitarie selezionate dal Consiglio di Amministrazione, sulla base dei suggerimenti del Comitato Etico.

I partecipanti al fondo Obbligazionario Etico inoltre hanno la possibilità di devolvere a enti o associazioni benefiche una parte dei ricavi messi in pagamento dal fondo medesimo, che è infatti a distribuzione dei proventi.

Per il 2007 si è destinato un importo di Euro 60.000 a diversi progetti:

- Iniziativa promossa dall'Associazione *Tazzinetta Benefica*, avente lo scopo di assistere gli anziani e i bisognosi di Milano, 10.000 euro
- Iniziativa promossa della *Fondazione Tettamanti* relativa al progetto di ricerca "Generazione di cellule killer per il trattamento della leucemia acuta del bambino", 25.000 euro
- Iniziativa promossa dall'Associazione *Fasolux* relativa al progetto per l'alfabetizzazione e la scolarizzazione nel Burkina Faso, 5.000 euro
- Iniziativa promossa dall'Associazione *Amani* relativa al progetto Kivuli Centre di Nairobi (casa di accoglienza in cui si svolgono princi-

palmente attività scolastiche/formative e di aggregazione sociale), 15.000 euro

- Iniziativa promossa dal *Consorzio CTM Altromercato* relativa ad un progetto di formazione professionale di artigiani formatori in America Latina, 5.000 euro

Eurosif Transparency Guidelines

Eurizon Capital SGR ha aderito alle Linee Guida di Trasparenza di Eurosif, ente Pan Europeo non profit che ha la finalità di incoraggiare e sviluppare pratiche di investimento socialmente responsabili e migliori modelli di corporate governance.

Eurizon Capital, aderendo alle linee guida, si impegna a fornire informazioni accurate, adeguate e tempestive al fine di permettere alle parti interessate, e in particolare ai clienti, di comprendere le politiche e i processi seguiti per gli investimenti socialmente responsabili.

Eurizon Capital si unisce in questo modo ad altre prestigiose società di asset management internazionali nell'utilizzo di elevati standard di comunicazione nei confronti dei sottoscrittori; inoltre conferma la propria volontà di rappresentare un solido punto di riferimento per gli investimenti socialmente responsabili in Italia.

UNEP Finance Initiative

Intesa Sanpaolo è firmatario di UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative). UNEP FI è una partnership tra settore pubblico e privato a cui partecipano le Nazioni Unite e oltre 160 importanti istituzioni finanziarie.

Per il sesto anno consecutivo Intesa Sanpaolo, tramite Eurizon Capital, ha partecipato attivamente all'Asset Management Working Group di UNEP FI, un gruppo di lavoro internazionale partecipato da alcune tra le maggiori società di gestione del risparmio a livello mondiale.

La collaborazione ha dato frutto a una serie di pubblicazioni considerate importanti pietre miliari nella gestione responsabile del risparmio, e condivise con la comunità

finanziaria mondiale e promosse attraverso conferenze ed eventi internazionali, tra cui "Demystifying Responsible Investment Performance" presentato a New York e Melbourne a ottobre 2007. Tra le più interessanti pubblicazioni a cui Eurizon ha collaborato ricordiamo "A Legal Framework for the Integration of Environmental, Social and Governance Issues into Institutional Investment" scritto con la partecipazione dello studio legale internazionale Freshfield Bruckhaus Deringer, ancora oggi un importante punto di riferimento per i gestori di patrimoni istituzionali sensibili alla responsabilità sociale degli investimenti. Tutta la documentazione prodotta è disponibile sul sito www.unepfi.org.

Le attività di Bancassicurazione

Il 2007 è stato caratterizzato dall'anticipo di un anno, rispetto all'originaria data del 2008, dell'entrata in vigore della riforma previdenziale, con particolare riferimento al silenzio assenso per il trasferimento del trattamento di fine rapporto ai fondi pensione. Per consentire alle imprese, nella duplice componente dell'azienda e dei lavoratori, di meglio approfondire la

nuova disciplina, si è organizzato un intenso road show su tutto il territorio nazionale. L'iniziativa si è sviluppata nei mesi di gennaio e febbraio 2007 con oltre 100 incontri improntati alla illustrazione delle linee guida che hanno caratterizzato le diverse riforme delle pensioni degli ultimi quindici anni, dei meccanismi di funzionamento della previdenza integrativa, delle agevolazioni fiscali e contributive sia per

i datori di lavoro sia per i lavoratori. Un breve spazio era poi dedicato all'illustrazione dell'offerta di fondi pensione da parte del gruppo Intesa Sanpaolo. L'assistenza e la consulenza alla clientela viene garantita in maniera continuativa. Lo sviluppo dell'attività di bancassicurazione è improntato alla elaborazione continua di nuovi prodotti che soddisfino le sempre più variegata esigenze della clientela:

- nel comparto vita, coniugando la protezione del capitale con più importanti ritorni generati dall'investimento professionale sui mercati
- nel comparto danni, sia nella prospettiva della tutela della persona, del suo nucleo familiare e del suo patrimonio, sia nella costruzione di soluzioni di copertura dei rischi d'impresa

Nel corso del 2007 è stato sviluppato un progetto avente per obiettivo l'ottimizzazione dei processi liquidativi delle polizze vita. La principale finalità perseguita con il nuovo iter è quella di disporre di tempi di liquidazione ben definiti e monitorabili, al fine di garantire alla clientela la disponibilità del capitale maturato sul contratto in tempi più celeri rispetto a quanto precedentemente previsto.

Operare in collaborazione con gli attori dei territori

Intesa Sanpaolo è fortemente radicata sul territorio e ha una lunga tradizione di collaborazione con le comunità locali. In questa prospettiva abbiamo consolidato uno stretto rapporto con

le associazioni di categoria che rappresentano imprenditori e professionisti, finalizzato sia a una migliore conoscenza del segmento di clienti sia a supportare con maggiore efficacia le aziende aderenti.

Nel corso del 2007 sono stati stipulati accordi di collaborazione con Coldiretti e Confcommercio e sono in via di definizione accordi con Confartigianato e Slow Food. Tali accordi sono anche funzionali a facilitare l'accesso al credito, in particolare attraverso i consorzi di garanzia, con i quali Intesa Sanpaolo già negli anni scorsi ha stipulato accordi di collaborazione, finalizzati a garantire alle piccole imprese una maggiore facilità di accesso al credito a medio e lungo termine.

Attualmente sono in vigore convenzioni con 515 Confidi, di cui 370 relativi al segmento Small Business e 45 relativi alle Imprese.

Oltre a rilasciare una garanzia sui finanziamenti erogati, i consorzi di garanzia mettono a disposizione della banca il proprio patrimonio di conoscenze sulle imprese associate. Tale apporto informativo, soprattutto di natura qualitativa viene valorizzato attraverso l'utilizzo di una metodologia di valutazione conforme allo standard della banca. Nell'ambito delle imprese i dati del 2007 sono molto interessanti:

- 1.490 milioni di euro di plafond utilizzati a fronte di un accordato pari a 2.750 milioni di deliberato per una percentuale di utilizzo pari a circa il 54,2%
- circa 10.000 imprese clienti con finanziamenti garantiti da Confidi

Il Mercato Alternativo del Capitale

Intesa Sanpaolo è tra i promotori del Mercato Alternativo del Capitale (MAC) un sistema di scambi organizzati istituito e gestito da Borsa Italiana. Il MAC rappresenta per le PMI un'opportunità di crescita che consente di aumentare la dotazione di capitale con una procedura rapida e costi diretti ed indiretti limitati.

L'accesso avviene attraverso una procedura semplice e rapida che l'impresa può compiere rivolgendosi a una delle banche autorizzate attive nel proprio territorio che la seguirà anche dopo l'ammissione. Il Mercato favorisce la ricerca di nuovi soci disposti a condividere con l'impresa i progetti di sviluppo. È un mercato accessibile solo agli investitori professionali, soci ideali per le PMI e con una esperienza finanziaria consolidata a supporto di

scelte di investimento consapevoli. Per essere ammessa, l'impresa deve essere costituita in forma di società per azioni, garantire la libera trasferibilità dei titoli e disporre dell'ultimo bilancio certificato da una società di revisione iscritta all'albo Consob.

Il MAC è ufficialmente partito il 17 settembre 2007, nel corso degli ultimi mesi dell'anno sono state ammesse al Mercato 2 aziende.

La partenza del mercato ha coinciso con l'incremento del livello di volatilità dei mercati, in conseguenza della crisi internazionale innescata dal mercato dei mutui subprime in USA e con la conseguente maggior selettività degli investitori istituzionali nelle scelte di investimento.

Il nostro sostegno alla crescita del tessuto produttivo italiano ci vede impegnati da tempo con lo studio del territorio e dei distretti, con il coinvolgimento degli operatori, la diffusione di report di analisi e la messa a disposizione di servizi di consulenza. Alle regioni italiane e alle 103 province sono dedicati report monografici di analisi strutturale e previsionale, aggiornati ogni anno. I principali distretti italiani sono monitorati con approfondimenti monografici e sul piano del loro sviluppo congiunturale.

Dal 2003 produciamo e distribuiamo la pubblicazione trimestrale *Monitor dei distretti*, che fornisce una interpretazione della congiuntura economica e dell'evoluzione dell'intermediazione creditizia nei principali distretti industriali italiani (circa 100). La pubblicazione contiene giudizi di sintesi circa le prospettive di domanda estera dei settori in cui operano i distretti, nonché un'analisi strutturale volta ad individuare i punti di forza e di debolezza dei diversi distretti italiani. I risultati dell'ampio e approfondito lavoro di ricerca realizzato negli ultimi anni sono stati raccolti in un volume, *I distretti industriali del terzo millennio*, pubblicato a fine 2007 a cura del nostro Servizio Studi e Ricerche e del TeDis della Venice International University. L'idea proposta dal lavoro è che il territorio dovrà fornire in misura crescente competenze nel campo della ricerca e sviluppo, del marketing, della tecnologia, dell'internazionalizzazione, per restare un fattore competitivo vincente.

Allo scopo di dare un apporto all'analisi dei problemi del Mezzogiorno e suggerire possibili azioni concrete per sostenerne lo sviluppo, a fine 2007 è stato avviato un progetto di ricerca dal titolo // *Sud per l'Italia*, affidato per il coordinamento e la realizzazione ad economisti, esterni ma anche interni alla Banca, esperti negli specifici campi d'indagine in cui si articola l'iniziativa (mercato del lavoro, incentivi, attrazione di investimenti esteri, finanza, capitale umano e capitale sociale).

Il sostegno alle attività e alla crescita delle imprese

La Banca è fortemente impegnata nel sostegno allo sviluppo produttivo del sistema imprenditoriale. Grazie ad un network tra i più grandi in Europa e a risorse altamente specializzate, assistiamo le imprese in tutte le fasi del loro ciclo di vita, accompagnandole in un lungo e complesso processo di crescita in un mercato sempre più dinamico, offrendo loro soluzioni innovative focalizzate sulle specificità del cliente. Questo significa per noi mettere a disposizione competenze, strumenti finanziari, capacità di costruire network che consentano di accrescere

la capacità competitiva del sistema anche nelle fasi più complesse: i processi di cambiamento e di crescita, il sostegno all'internazionalizzazione e il supporto alla ricerca e sviluppo.

Le azioni a favore dell'internazionalizzazione

Per accompagnare e sostenere le imprese italiane che si affacciano sui mercati esteri, è stato creato il Polo di Padova che assiste le aziende sin dai primi passi nelle loro esigenze commerciali, finanziarie e d'insediamento, con la capacità di armonizzare le opportunità offerte dai mercati esteri con i piani di sviluppo delle imprese. Il Polo opera non soltanto come centro di consulenza dedicato alle imprese già presenti all'estero, ma anche come motore di nuovi progetti e investimenti, promuovendo forme agevolate di sostegno e accordi con Enti istituzionali ed imprenditoriali.

Nel corso del 2007 è stato realizzato uno strumento innovativo, la *Joint Credit Facility Egitto* che accompagna le imprese italiane esportatrici di impianti e macchinari in quel Paese e favorisce nel contempo lo sviluppo delle PMI egiziane con la fornitura di macchinari in un contesto finanziario semplificato. Nell'operazione intervengono Intesa Sanpaolo che segue l'operazione commerciale e assicura l'assistenza all'esportazione per l'imprenditore italiano, la consociata Bank of Alexandria, che mette a disposizione dell'importatore egiziano il finanziamento e SACE, che si accolla il 50% del rischio di non pagamento del finanziamento stesso. Strumento analogo è stato definito anche per il Brasile.

Per quanto riguarda l'attività di analisi dei mercati esteri, nel corso del 2007 è continuato il nostro supporto al Centro di Alti Studi sulla Cina Contemporanea, che si prefigge di sviluppare in Italia una struttura qualificata che, agendo in sinergia con università e centri di ricerca italiani e stranieri, conduca una attività di studio sistematico sulla Cina, nelle sue dimensioni economico-politiche, culturali, sociali, scientifiche e giuridiche. L'obiettivo è quello di offrire ulteriori strumenti di analisi per affrontare le sfide e le tante opportunità che lo sviluppo della Cina sta proponendo al Sistema Italia.

La Banca è fortemente impegnata nel sostegno allo sviluppo produttivo del sistema imprenditoriale. Grazie ad un network tra i più grandi in Europa e a risorse altamente specializzate, assistiamo le imprese in tutte le fasi del loro ciclo di vita.

Il sostegno alla crescita delle imprese e all'innovazione tecnologica

A tre anni dall'avvio dei progetti delle reti Intesa e Sanpaolo indirizzati al sostegno delle piccole e medie imprese che intendono sviluppare progetti di innovazione tecnologica di prodotto e di processo, sia nella filiera produttiva sia nell'apporto di tecnologie abilitanti, sono stati finanziati complessivamente più di 1.800 programmi di investimento per un importo complessivo di circa 1 miliardo di euro. La Banca opera in un'ottica di condivisione accompagnando le imprese nella individuazione dei fabbisogni soggettivi di innovazione, nella valutazione degli aspetti tecnologici e industriali del progetto da finanziare e dei vincoli per la redditività dell'iniziativa. La gamma dei servizi prevede l'offerta di *Make or Buy* della ex rete Sanpaolo che finanzia con il plafond "Ricerca Applicata" i progetti di ricerca e sviluppo di nuovi prodotti o processi, avvalendosi di risorse interne, eventualmente integrate da consulenze esterne. Con *Innovation buy* vengono finanziati invece piani di investimento finalizzati all'acquisto di innovazione disponibile sul mercato destinata a migliorare l'organizzazione, i processi e i prodotti dell'impresa.

IntesaNova, il prodotto realizzato dalla ex rete Intesa, è stato realizzato in collaborazione con le migliori università tecniche italiane per erogare credito alle imprese che hanno idee e progetti innovativi da realizzare. Grazie al supporto dei partner scientifici (745 laboratori, 48 dipartimenti attivi in tutti i settori industriali e quasi 2.500 docenti e ricercatori) *IntesaNova* valuta i progetti delle imprese e agevola il loro contatto con l'università per la soluzione di specifici problemi tecnologici. L'impresa riceve inoltre gratuitamente un report con la valutazione dell'Università sulla validità della soluzione adottata e sul grado di maturità della struttura tecnologica aziendale. *IntesaNova* è caratterizzato da un modello integrato di valutazione del merito creditizio: sono i partner scientifici a definire la potenzialità innovativa del progetto che viene assunta dalla banca come criterio indicativo della competitività dell'impresa e elemento aggiuntivo nel giudizio di merito del credito. La linea di finanziamento è concessa senza garanzie reali e a condizioni favorevoli di tasso e di durata.

Per facilitare l'accesso da parte delle PMI a prodotti e servizi di finanziamento a condizioni competitive, Mediocredito Italiano nel corso del 2007 ha stipulato diverse convenzioni operative con le realtà associative più rappresen-

tative dell'imprenditoria italiana. In particolare, partecipa all'accordo con il Comitato Mezzogiorno di Confindustria, stipulato nel mese di luglio 2006, per il sostegno a progetti di ricerca e innovazione. Mediocredito Italiano ha altresì stipulato convenzioni operative con il Ministero dello Sviluppo Economico e con la Cassa Depositi e Prestiti per gestire le domande di agevolazione, anche sotto il profilo della concessione di finanziamenti a tasso ordinario associati ai finanziamenti agevolati e ai contributi in conto capitale. Nel corso del 2007 non sono stati emanati nuovi bandi e sono state pubblicate le graduatorie relative ai bandi Industria, Commercio e Turismo emanati nel 2006; sono stati ammessi al finanziamento agevolato e contributo in conto capitale o al solo finanziamento agevolato 98 progetti, per un importo complessivo di € 285 milioni. Nell'ambito dei finanziamenti al settore dell'agricoltura, la slovacca VUB ha siglato un accordo con la locale agenzia dei pagamenti agricoli per garantire prestiti ponte rivolti agli agricoltori per l'acquisto di terreni agricoli.

L'accesso ai finanziamenti europei

Forniamo consulenza tecnica e istituzionale per supportare le imprese che intendono accedere ai finanziamenti a fondo perduto erogati dall'Unione Europea a favore della ricerca e dello sviluppo tecnologico. La nostra struttura di Bruxelles – *Intesa Sanpaolo Eurodesk* – nel corso del 2007, ha accompagnato una trentina di aziende nella presentazione dei progetti nell'ambito del 7° Programma Quadro di Ricerca e Sviluppo Tecnologico (2007-2013), intervenendo a seconda dei casi con diversi gradi di consulenza. I settori in cui è stato presentato il maggior numero di proposte sono chimica e nanotecnologie, energie rinnovabili, biomedicale e apparecchiature diagnostiche. Nel caso in cui tutti i progetti che hanno passato la valutazione scientifica vengano inseriti tra quelli finanziabili (le graduatorie definitive verranno pubblicate nei mesi a venire), l'ammontare complessivo dei co-finanziamenti ottenuti ammonta a circa 25 milioni di euro.

Notizie, avvisi, segnalazioni di eventi per la ricerca e l'innovazione, bandi di finanziamento e documenti ufficiali sui finanziamenti comu-

Forniamo consulenza tecnica e istituzionale per supportare le imprese che intendono accedere ai finanziamenti a fondo perduto erogati dall'Unione Europea a favore della ricerca e dello sviluppo tecnologico.

nitari alle imprese innovative sono disponibili al sito www.intesasanpaoloeurodesk.com che fornisce un servizio particolarmente innovativo in quanto consente a coloro che si registrano di personalizzare la propria Home Page richiedendo la visualizzazione dei soli temi di interesse. Il sito è stato concepito secondo un approccio collaborativo, e gli utenti hanno la possibilità di interagire inserendo nuovi eventi e partecipando a sondaggi. ②

Per favorire la creazione di reti di contatto e facilitare il confronto tra i membri, il sito – grazie ad un servizio di forum e di net mail – apre l'accesso ad *Euroexpress*, una community virtuale che raccoglie professionisti d'impresa, esperti in ricerca e sviluppo ed esponenti del mondo accademico interessati a partecipare a discussioni e a scambiare opinioni sulle opportunità di finanziamento comunitarie per la ricerca e l'innovazione.

Un nuovo servizio, il *Focus Internazionalizzazione*, è stato aggiunto alla gamma di quelli già offerti. Si tratta di un documento a supporto dei progetti di internazionalizzazione del cliente che, a seconda del Paese di interesse segnalato, offre un'analisi delle opportunità di finanziamento erogate dall'Unione Europea (Fondi Strutturali), dalle principali Banche Multilaterali di Sviluppo (Banca Europea degli Investimenti, Banca Europea per la Ricostruzione e Sviluppo, Banca Mondiale) e dagli organismi regionali e nazionali.

Dialogare e attivare relazioni di lungo periodo con Stato, Enti Locali, Pubblica Amministrazione

Con l'obiettivo di divenire l'interlocutore finanziario di riferimento del mondo pubblico, già dai primi mesi del 2007, Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo e Banca OPI, le due entità del Gruppo Intesa e del Gruppo Sanpaolo IMI dedicate alla finanza pubblica hanno operato in modo unitario fino a giungere alla costituzione di una unità di business integrata, la Business Unit Public Finance. A partire dal 1 gennaio 2008 la missione, i clienti, i prodotti, il management e le strutture operative e commerciali della Business Unit Public Finance coincidono con quelli della nuova Banca Infrastrutture Innovazione e Sviluppo che opera al servizio di tutti gli attori, pubblici e privati, che

collaborano alla realizzazione delle grandi infrastrutture e dei servizi di pubblica utilità, in Italia e all'estero.

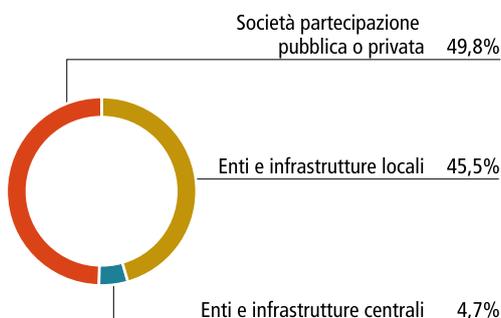
Consapevoli che lo sviluppo economico e la competitività dei territori nei quali operiamo sono fortemente influenzati dalle dinamiche normative e istituzionali degli enti locali, abbiamo ricercato un dialogo costante con i diversi attori pubblici sia a livello centrale sia territoriale. Il nostro Ufficio Relazioni Istituzionali ha sviluppato iniziative di approfondimento e analisi, realizzando partnership con alcune delle principali associazioni di categoria, creando occasioni di incontro e dibattito "permanenti" in cui la banca e l'ente pubblico possono scambiare conoscenze e competenze. In questo senso abbiamo sostenuto le attività di ANDIGEL, l'Associazione che riunisce i direttori generali degli enti locali italiani e creato una partnership con UPI, l'Unione delle Province Italiane.

Negli ultimi quattro anni l'Ufficio Relazioni Istituzionali ha organizzato un convegno annuale che ha messo a confronto istituzioni, mondo accademico e sistema d'impresa su alcune delle questioni di maggiore attualità del dibattito politico istituzionale. Nel 2007 il convegno – che si è tenuto a Roma nel mese di ottobre – dal titolo "Sviluppo sostenibile, Autonomie Territoriali e Regole", ha avuto come obiettivo quello di identificare regole e meccanismi istituzionali necessari a garantire l'efficacia dei rapporti fra i diversi livelli di governo, assicurando nel contempo la crescita economica e la salvaguardia degli equilibri di finanza pubblica. Gli atti del Convegno sono stati inviati ai partecipanti e a circa 1.800 amministratori locali, ricercatori ed operatori del settore. Abbiamo inoltre organizzato momenti di approfondimento seminariale e di formazione – a carattere gratuito – dedicati ad amministratori e dirigenti di enti locali, in particolare sul tema della realizzazione di infrastrutture. Di particolare rilevanza gli eventi organizzati nell'ambito del Forum della Pubblica Amministrazione quali i cosiddetti "Master P.A.", momenti di formazione in aula dedicati all'utilizzo delle tecniche della finanza di progetto nella realizzazione di infrastrutture e i workshop sulla finanza innovativa, seminari rivolti a piccoli gruppi di amministratori di enti locali.

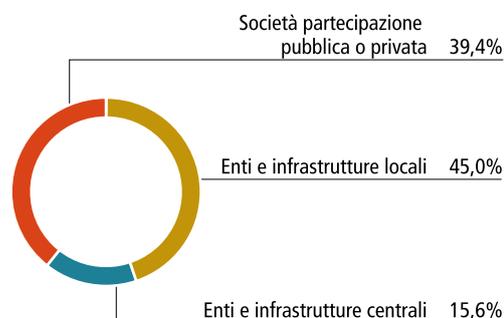
Le attività della Business Unit Public Finance

Opera direttamente attraverso sedici sedi operative sul territorio nazionale e, indirettamente, attraverso le filiali delle Banche del Gruppo.

**Clientela al 31.12.2007
(100%=2.700)**



**Crediti verso clientela al 31.12.2007 (100%=38 mld.)
(volumi medi progressivi)**



Leader in Italia e fra i principali specialisti del settore in Europa, con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo e la crescita economica dei Paesi in cui opera, ha focalizzato la propria attività verso sei priorità d'intervento:

- il credito ai progetti infrastrutturali
- il sostegno al sistema sanitario, alle università e alla ricerca scientifica
- il miglioramento dei servizi di pubblica utilità
- il supporto all'equilibrio finanziario della Pubblica Amministrazione
- il finanziamento dei progetti urbanistici e di valorizzazione del territorio
- l'introduzione di strumenti innovativi per l'efficiente gestione dell'operatività bancaria di enti e aziende pubbliche

Il settore del Public Finance in Italia sta vivendo una fase di assestamento e riallocazione delle risorse, caratterizzata da una parziale stasi dei grandi progetti e delle operazioni finanziarie del settore pubblico, nonché da incertezze di indirizzo anche a livello locale, che hanno comportato un forte rallentamento dello sviluppo degli impieghi che il sistema eroga alle Amministrazioni Pubbliche. Seppure in un contesto di mercato poco favorevole, si è comunque ampliata l'attività di sviluppo a favore della collaborazione tra pubblico e privato, con la definizione di numerose operazioni di grande rilevanza.

Al fine di assistere e promuovere lo sviluppo delle grandi infrastrutture del Paese, è proseguita l'attività volta a favorire la realizzazione di tratti autostradali, quali ad esempio quelli riguardanti l'autostrada Brescia – Milano (BreBeMi), il collegamento autostradale "Pedemontana Lombarda", la "Superstrada a pedaggio Pedemontana Veneta". Di rilievo l'assistenza a imprese e Consorzi partecipanti alle gare dell'ANAS, in particolare per la realizzazione di quattro autostrade nel Centro e Sud Italia.

Nell'ambito dell'attività di sostegno ai servizi sanitari, alle università ed alla ricerca, BIIS ha svolto il ruolo di capofila fra i partecipanti al progetto di sviluppo dell'attività di ricerca e didattica dell'Istituto Scientifico Universitario San Raffaele di Milano, con l'erogazione dei relativi finanziamenti, assicurati dall'intervento della Banca Europea per gli Investimenti (BEI). Il progetto è stato finalizzato alla copertura delle spese operative della ricerca di base per un quadriennio; allo sviluppo di nuovi protocolli di ricerca nell'area della Radioterapia dell'Istituto (in particolare nell'ambito della tomoterapia); all'ampliamento delle attrezzature per ricerche cliniche e formazione in elettrofisiologia e normalizzazione cardiaca presso l'Unità di Aritmologia; alla realizzazione di un nuovo dipartimento per la ricerca clinica in pediatria e di strutture dedicate alla ricerca nel campo della biologia molecolare e terapia genica.

Sono stati inoltre erogati finanziamenti a favore del Policlinico San Matteo di Pavia, per la realizzazione del dipartimento di emergenza ed accettazione (D.E.A.), piastra chirurgica e torri di degenza. Il progetto mira ad unificare

quei settori, finora distinti, il cui corretto funzionamento necessita di una costante interrelazione e comunicazione, in particolar modo per quel che riguarda il gruppo di accettazione, medicina d'urgenza e chirurgia d'urgenza. Il progetto doterà l'ospedale di 14 sale operatorie, collegamenti ai reparti di degenza, e ben 500 nuovi posti letto.

È stato infine stipulato un finanziamento con l'Università degli Studi di Milano per la realizzazione del nuovo polo Universitario Veterinario di Lodi.

A favore del miglioramento dei servizi pubblici e di pubblica utilità, con particolare riferimento alle tematiche ambientali, sono state definite operazioni di finanziamento di diversi impianti eolici in Puglia e, nell'ambito della termovalorizzazione dei rifiuti, il rifinanziamento della Frullo Energia Ambiente S.p.A., una società del Gruppo HERA che gestisce un impianto in provincia di Bologna.

Nell'ambito del settore idrico integrato (gestione acque potabili e reflue), sono stati finanziati progetti anche in regime di project financing, finalizzati al miglioramento del livello di servizio per gli utenti finali e ad una maggiore efficienza nella gestione del ciclo dell'acqua; numerosi gli interventi su tutto il territorio nazionale.

Nell'ambito del supporto all'equilibrio finanziario del settore pubblico, sono proseguite inoltre le attività per le multiemissioni di BOC, che consistono in accordi quadro aperti a tutti gli Enti Locali di una determinata area territoriale per l'emissione di BOC a tassi e condizioni predefiniti, sotto l'eventuale coordinamento di un Ente di riferimento per il territorio.

Tali accordi consentono ai comuni di minori dimensioni l'accesso a condizioni migliori rispetto a quelle ottenibili singolarmente, in virtù della massa critica oggetto degli accordi sottoscritti dagli enti coordinatori. A questo proposito si segnala la stipula dell'accordo di multiemissione per i Comuni della Provincia di Ascoli Piceno, per un plafond di importo globale pari a 100 milioni, eventualmente estensibile, e per titoli di durata fino a 35 anni. La banca si è impegnata ad offrire gratuitamente ai Comuni convenzionati l'analisi preventiva del debito e tutti i servizi amministrativi obbligatori connessi al perfezionamento delle emissioni.

Nell'ambito dei progetti urbanistici e di sviluppo del territorio, si segnalano le erogazioni per la realizzazione del ramo ovest del Centro Intermodale Merci di Novara (opera indicata di preminente interesse nazionale dalla Legge Obiettivo 443/01) e delle strutture alberghiere presso l'aeroporto di Malpensa, nonché per il

potenziamento dell'Aeroporto G. Marconi di Bologna. È stato inoltre stipulato un finanziamento in pool a favore della Società per Cornigliano S.p.A. (Genova) per la riconversione delle ex acciaierie Riva e sono stati definiti gli interventi di finanzia di progetto per il parcheggio del sistema fieristico di Bologna e per un nuovo polo industriale e logistico nel Comune di Ghedi (Brescia). È stato infine ricevuto il mandato da EUR S.p.A., congiuntamente ad altre banche, per la strutturazione del finanziamento per il Nuovo Centro Congressi a Roma.

Per l'efficiente gestione dell'operatività bancaria corrente, si segnalano l'assistenza al Comune di Milano finalizzata all'attivazione dell'ordinativo informatico con firma digitale e le attività per la partecipazione ad una gara bandita dall'INAIL, da parte di Intesa Sanpaolo

(poi risultata aggiudicataria insieme ad altre entità), per l'erogazione del servizio di cassa generale dell'Ente, che consente ai cittadini beneficiari di incassare le prestazioni previdenziali su tutto il territorio nazionale.

Nell'ambito dell'attività all'estero, ha partecipato con un ruolo di capofila al finanziamento di importanti tratti autostradali quali tra gli altri quelli in Ungheria ed in Irlanda. Specifica attenzione è stata data a tutto il settore ambientale finanziando la costruzione di termovalorizzatori in Austria e di un impianto di smaltimento rifiuti sull'isola di Maiorca nonché sostenendo l'organizzazione e sottoscrizione di un collocamento privato di "Aguas de Portugal SGPS", il maggior operatore portoghese nel trattamento delle acque potabili e reflue e nello smaltimento di rifiuti solidi urbani.

Infine, con l'obiettivo di assistere e promuovere lo sviluppo dell'economia egiziana e la cooperazione internazionale nell'area del Mediterraneo, è stato sottoscritto un Memorandum of Understanding con il *National Committee for Robikki Leather City*, promosso dal Ministero Egiziano del Commercio e dell'Industria, finalizzato alla strutturazione ed emissione di strumenti obbligazionari innovativi per il finanziamento delle infrastrutture che saranno realizzate in un distretto conciario situato nei pressi del Cairo.

L'impegno forte e visibile del Gruppo Intesa Sanpaolo per giocare un ruolo importante a favore dello sviluppo e della crescita del Paese, è testimoniato anche dalle attività che favoriscono la collaborazione tra pubblico e privato.

Investimenti in capitale di rischio per lo sviluppo infrastrutturale

L'impegno forte e visibile del Gruppo Intesa Sanpaolo per giocare un ruolo importante a favore dello sviluppo e della crescita del Paese, è testimoniato anche dalle attività che favoriscono la collaborazione tra pubblico e privato, promuovendo lo sviluppo delle infrastrutture, la crescita delle economie locali ed il sostegno all'ambiente.

EQUITER che raccoglie l'eredità di FIN.OPI, la Finanziaria per le Opere Pubbliche e le Infrastrutture del Gruppo Sanpaolo IMI, investe capitale di rischio per lo sviluppo del sistema infrastrutturale e delle utilities, la valorizzazione del territorio, la salvaguardia dell'ambiente e la promozione del partenariato pubblico privato, in Italia e all'estero.

La società contribuisce a sviluppare la collaborazione tra Pubblica Amministrazione e operatori privati, tramite la promozione di strumenti specifici, come gli schemi di partenariato pubblico privato (PPP) e i fondi immobiliari per la valorizzazione dei patrimoni pubblici. La Società ha promosso diverse iniziative nel settore energetico e ambientale; è advisor e sottoscrittore del *Fondo PPP Italia*, il primo fondo chiuso italiano dedicato agli investimenti infrastrutturali. Il Fondo, pienamente operativo dal 2007, si rivolge a società concessionarie per la costruzione e gestione di infrastrutture pubbliche: edifici pubblici (ospedali, scuole, asili, etc.), sviluppo urbano, turismo, trasporti (parcheggi, tram, etc.), public utilities (reti energia/gas/acqua), ambiente (energie rinnovabili, trattamento acque).

Con una dotazione patrimoniale di 120 milioni di euro, il Fondo PPP Italia investe prioritariamente in progetti sviluppati in Italia, il cui valore sia compreso tra 10 e 350 milioni di euro. Il Fondo, riservato a investitori qualificati, è partecipato anche da BEI, KFW, Banco Espirito Santo, Cassa Depositi e Prestiti, *Fondazione Cariplo*, *Fondazione Cariparo* e *Compagnia di San Paolo*.

Nel secondo semestre del 2007, EQUITER ha investito 10 milioni di euro nel "Fondo Immobiliare Città di Torino", fondo promosso dal Comune di Torino e gestito da Pirelli RE Opportunities SGR. Il Fondo, con una durata di 5 anni, nasce con un patrimonio di 18 immobili trasferiti dal Comune ad un valore di circa 131 milioni di euro. Nel Fondo investono al 35% il Comune di Torino, al 29% EQUITER e al 36% il gestore (Gruppo Pirelli RE).

Nel portafoglio del Fondo sono compresi immobili di pregio situati nelle vie centrali di Torino, tra cui Palazzo Villa che si affaccia su Piazza San Carlo, l'edificio di Via Garibaldi angolo Via Botero che fronteggia Palazzo Civico, la settecentesca Villa Moglia, altri palazzi storici del centro città, capannoni industriali e sette palazzine del Villaggio Olimpico, per un totale di oltre 80.000 mq commerciali. La maggior parte degli immobili, che un tempo ospitavano uffici pubblici ed associazioni culturali, non sono attualmente a reddito; la strategia di valorizzazione prevede interventi di ristrutturazione e/o riqualificazione e riconversione in nuove destinazioni d'uso, in prevalenza residenziali. Si stima un piano di investimenti pari a circa 100 milioni di euro nell'arco di 3 anni.

Mercati controversi: il settore degli armamenti

Intesa Sanpaolo, in coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico, ha adottato una policy che, nell'ambito dell'operatività dell'intero Gruppo nel settore degli armamenti, prevede la sospensione di tutte le attività (finanziamenti e transazioni) che riguardano l'import e l'export di armi e di sistemi d'arma, soggetti in Italia alla Legge 185/90, salvo eccezioni che potranno essere autorizzate in via straordinaria dal Consigliere Delegato e CEO. Questa decisione, che ha come obiettivo di perseguire il principio di "banca non armata", è stata formalizzata all'interno con l'emanazione di apposita normativa e all'esterno pubblicando sul sito internet della Banca la policy e agevolando la diffusione della notizia attraverso i canali di comunicazione e le testate giornalistiche maggiormente coinvolte nel tema.

Intesa Sanpaolo ha inoltre avviato azioni di supporto alle proprie banche estere allo scopo di garantire la corretta interpretazione della policy di "banca non armata" anche in presenza di standard normativi e operativi differenti.

Per agevolare la diffusione della policy, è stato organizzato un incontro con tutti i gestori che hanno in portafoglio società coinvolte nella produzione di armi e sarà inviata alla clientela apposita informativa per esplicitare la posizione della Banca.

La posizione di Intesa Sanpaolo è tesa ad aderire completamente allo spirito dei principi della Costituzione Italiana, che ripudia la guerra

come mezzo di risoluzione delle controversie internazionali, e a dare una risposta significativa a una richiesta espressa da ampi e diversificati settori dell'opinione pubblica che fanno riferimento a istanze etiche.

La normativa interna prevede alcune eccezioni, in particolare per quanto riguarda gli Accordi Intergovernativi in essere, ai quali la Banca ritiene di dover fornire il supporto necessario per dare continuità a rapporti internazionali che vedono il governo italiano coinvolto in prima persona e le code di operazioni avviate prima del luglio 2007, data di emissione della policy, per non far venir meno il supporto al cliente in una fase avanzata dell'operazione. In questi casi e solo se si presentano difficoltà a dirottare l'operatività su altra banca, potrà essere concessa l'autorizzazione a proseguire nell'operazione, dandone comunque informativa, per opportuna trasparenza nei confronti della comunità esterna, attraverso il sito internet della Banca.

È prevista un'attenta attività di monitoraggio sia nei confronti dell'operatività della rete filiali nell'ambito dell'import e export, sia nell'ambito dei rapporti con gli organismi istituzionali coinvolti nel processo autorizzativo (Ministero dell'Economia e delle Finanze).

La posizione di Intesa Sanpaolo è tesa ad aderire completamente allo spirito dei principi della Costituzione Italiana, che ripudia la guerra come mezzo di risoluzione delle controversie internazionali.

Riepilogo dei dati relativi alle esportazioni definitive riportate nella Relazione al Parlamento

Esportazioni definitive: importi autorizzati

	Anno 2005	Anno 2006	Anno 2007
Sanpaolo IMI	173 mil. €	448 mil. €	
Banca Intesa	0,2 mil. €	47 mil. €	
Intesa Sanpaolo	173,2 mil. €	495 mil. €	145 mil. €¹

¹ Vanno aggiunti circa 53 milioni di euro della Cassa di Risparmio in Bologna, per i quali è in corso una richiesta di trasferimento presso altre banche.

Collaboratori



COLLABORATORI
Collaboratori
Organizzazioni Sindacali

Linee strategiche

Ci siamo focalizzati sui temi dell'integrazione, del coinvolgimento e dello sviluppo. Consolidare l'identità del nuovo Gruppo è stato un obiettivo primario, perseguito attraverso tutti gli strumenti disponibili, tra i quali il potenziamento delle capacità di leadership dei

capi per arricchirle di elementi utili a favorire il coinvolgimento di tutti i loro collaboratori. I principi che hanno guidato tutte le azioni di gestione e sviluppo delle persone sono stati esclusivamente quelli di merito, equità e sostenibilità.

Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni

COESIONE AZIENDALE, TRASPARENZA NELLE RELAZIONI, ASCOLTO E DIALOGO Programmi di formazione manageriale per consolidare l'identità del Gruppo:

● Avviato e realizzato il progetto *Iride Lab*: 32 workshop e 4 leader forum che hanno coinvolto più di 1650 persone oltre a iniziative per il consolidamento di team (progetti verticali *Iride*). ■■■□□

Migliorare la qualità della leadership:

● Realizzata l'iniziativa *Intangibles* e *Nuovo sistema di Valutazione Professionale* volta a valorizzare la qualità della leadership. ■■■■

Incrementare le iniziative di comunicazione per aumentare il coinvolgimento delle persone:

● Avviata l'iniziativa *Sfida Continua* destinata ai responsabili intermedi in Caboto ora Banca IMI volta a sviluppare l'espressione di nuovi aspetti qualitativi nella gestione del cambiamento e dell'integrazione. ■■■□□

Perfezionare i meccanismi di ascolto e coinvolgimento delle persone e delle organizzazioni sindacali:

● Attivate alcune comunità virtuali per favorire l'ascolto e il coinvolgimento delle persone: *Iridelab*, *Spazio Intesa*, *MyInnovationLab*. ■■■□□

● Realizzati 53 Focus Group sui temi dell'azione commerciale e rapporti con la clientela e 1 sui valori del Codice Etico. ■■■■□

VALORIZZAZIONE DI PROFESSIONALITÀ E SVILUPPO PERSONALE TENENDO IN CON-

SIDERAZIONE LE SPECIFICITÀ INDIVIDUALI E IL CONTESTO TERRITORIALE

Innovazione e crescita verso una dimensione internazionale:

● Avviata l'iniziativa *Comunicazione nella Multicultura* rivolta ai gestori commerciali per gestire la clientela multietnica. ■■■□□

● Realizzato il laboratorio *Business Innovation* per i responsabili intermedi della Divisione Corporate e Caboto. ■■■□□

Piani formativi specializzati per professionalità e esigenze del business:

● Avviato il progetto *Fabbrica* destinato a Capi Area e Capi Mercato basato sul nuovo modello organizzativo della Banca dei Territori. ■■■□□

● Implementati programmi formativi per le più importanti figure professionali sia per l'inserimento nel ruolo sia per il mantenimento e l'aggiornamento delle competenze. ■■■□□

● Avviati i nuovi percorsi formativi unificati per apprendisti e un programma sperimentale dedicato ai direttori di filiali retail di piccole dimensioni. ■■■□□

Riconversione professionale, valorizzazione dell'esperienza con percorsi di formazione continua:

● Avviato progetto formativo dedicato agli operatori della nuova realtà non profit Banca Prossima. ■■■□□

● Realizzato il Progetto *Orientamento* per la

■■■■■ realizzata e conclusa
■■■■□ prosecuita dal 2006
■■■□□ avviata e in corso
■■□□□ da realizzare ancora

riconversione di 105 risorse della Banca dei Territori e per le capacità di coaching di 80 Direttori e Responsabili Operativi nel rispetto dell'accordo del 1° agosto 2007. ■■■□

Favorire le politiche di mobilità interna attraverso il Job Posting:

● Esteso il servizio *Job Posting* a tutta la nuova realtà e implementato il software di gestione (realizzati 18 *Job Posting* per coprire 64 posizioni; raccolte 567 candidature, effettuati 65 colloqui e chiuse 23 posizioni). ■■■□

Valorizzare specifiche comunità aziendali (giovani, risorse chiave, talenti):

● Avviati interventi di valorizzazione dedicati alle comunità del Management e degli Alti Potenziali dopo aver individuato criteri, competenze e sistemi come cornice di riferimento per favorirne crescita e sviluppo. ■■□□

● Avviato il percorso *Leadership Development* basato su assessment center, laboratorio della leadership e valutazione a 360°. Il progetto ha lo scopo di fornire il quadro delle capacità manageriali e delle attitudini individuali, anche in chiave prospettica. ■■□□

● Completato il programma *I Colori d'Intesa*, un percorso specifico che ha coinvolto 665 Alti Potenziali. ■■■■

● Avviato il progetto *Archi*, un percorso di sviluppo per gli Alti Potenziali. ■■□□

Creare una cultura della valorizzazione delle donne identificando e superando le criticità nei loro percorsi di sviluppo:

● Avviato il *Progetto Gemma*. ■■□□

Misurare l'efficacia delle iniziative di formazione:

● È stato avviato un progetto teso a valutare l'effetto prodotto sulle attività lavorative delle iniziative formative. ■■□□

Coinvolgere i rappresentanti dei lavoratori nello studio, analisi e ricerca sulla formazione:

● Condivisa l'istituzione di un organismo paritetico fra azienda e sindacato dedicato all'analisi e alla ricerca per qualificare sempre più l'azione formativa. ■■□□

EQUITÀ E TRASPARENZA NEI SISTEMI DI VALUTAZIONE, INTRODURRE SISTEMI DI INCENTIVAZIONE CHE VALORIZZINO IL ME-

RITO INDIVIDUALE E DI SQUADRA

Realizzare sistemi integrati che supportino le diverse iniziative di gestione e sviluppo professionale:

● Realizzata una piattaforma integrata per lo sviluppo ispirata a tre fondamentali criteri per la gestione e sviluppo delle persone: merito, equità, sostenibilità. ■■□□

Accrescere l'importanza del processo di valutazione e motivare i responsabili alla cultura del feedback:

● Introdotti in Italia nuovi sistemi di valutazione delle competenze e di riconoscimento del merito: *Percorsi* rivolto a 60.000 persone e *Direzione per Obiettivi* rivolto a oltre 900 posizioni manageriali. ■■□□

Definire un nuovo modello di competenze manageriali ispirato ai valori del Gruppo:

● Formalizzato il nuovo modello delle competenze di leadership, che fornisce un concreto orientamento e una fonte di ispirazione per le azioni dei Manager e dei Capi di ogni livello, in funzione degli obiettivi e delle responsabilità che li caratterizzano. ■■■■

Definire i trattamenti retributivi tenendo conto di equità interna, competitività con il mercato e razionalizzazione dei costi:

● Adottata per circa 1.000 ruoli una metodologia di valutazione delle posizioni organizzative che identifica la rilevanza di ciascuna posizione espressa sulla base di una metrica internazionale. Il contributo della valutazione delle posizioni è riscontrabile in termini di equità interna, competitività rispetto al mercato, razionalizzazione dei costi. ■■□□

Adottare sistemi incentivanti differenziati per aree di business, prevedendo l'assegnazione di obiettivi raggiungibili anche di tipo qualitativo:

● Sviluppati sistemi di incentivazione basati su logiche che tengono conto dei risultati conseguiti, delle performance individuali e delle differenti specificità professionali e prevedono modalità premianti diversificate per ambiti di business. ■■□□

Attivare processi interni di Job Rotation

● Prevista, all'interno del sistema di valutazione *Percorsi* nell'ambito dei piani di sviluppo individuali, la facoltà di attivare iniziative di *Job Rotation* mirate. ■■□□

ADOTTARE POLITICHE E OFFRIRE CONDI-

ZIONI PER SVILUPPARE UN AMBIENTE LAVORATIVO DI QUALITÀ PER TUTTI I COLLABORATORI**Armonizzare le regole di trattamento e gestione del personale:**

- Siglati gli accordi sindacali sull'armonizzazione. ■■■■

Semplificare l'accessibilità delle informazioni:

- Estensione di *Arco*, il sistema di accesso a tutta la normativa e alle policy interne, a tutta la nuova realtà. ■■■■

Prevenire e superare criticità nello svolgimento dell'attività commerciale e in materia di sicurezza fisica, in collaborazione con i sindacati:

- Svolti 53 Focus Group nei quali 548 collaboratori hanno potuto parlare di crescita commerciale, relazioni con il personale e rapporti con la clientela (Protocollo 8 marzo 2007). ■■■■

- Sottoscritto il 20 dicembre un accordo in materia di *Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza* (RLS) che consentirà nel corso del 2008 l'introduzione in tutte le Banche del gruppo della figura con maggiori diritti rispetto alle previsioni di settore. ■■■■

- Unificato il *Documento Valutazione Rischi* e il sito intranet dedicato alla salute e sicurezza dei collaboratori; in via di completamento il

percorso necessario a dotarsi di corpi normativi di sicurezza unificati. ■■■■

Adottare politiche e pratiche che favoriscano la conciliazione tra vita privata e vita lavorativa:

- Stipulato con le OO.SS.LL. l'accordo del 20 dicembre 2007 che prevede, tra l'altro, maggiore flessibilità nella gestione dell'orario di lavoro. ■■■■

Mantenere alta l'attenzione verso la tutela della salute e della sicurezza:

- Svolti oltre 2300 sopralluoghi nelle filiali per verifica e monitoraggio puntuale delle condizioni di rischio con eventuale individuazione di interventi correttivi e di ampliamento delle misure di sicurezza attiva e passiva, nonché 1300 accertamenti mirati alla valutazione dei rischi per la salute e salubrità dei luoghi di lavoro. ■■■■

- Proseguita l'attività di sostegno post rapina con l'applicazione dei protocolli di intervento per la tutela del personale vittima di eventi criminosi (su richiesta degli interessati). ■■■■

Migliorare l'integrazione del personale diversamente abile:

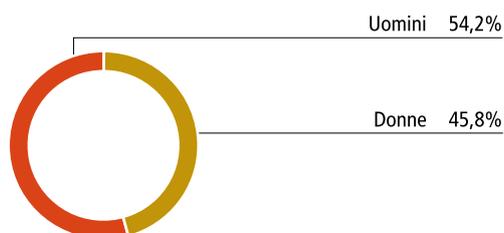
- Avviato il progetto *Oltre ogni barriera* rivolto a colleghi con deficit visivo più o meno grave per dotarli dispositivi di ausilio alla visione. ■■■■

La composizione del personale

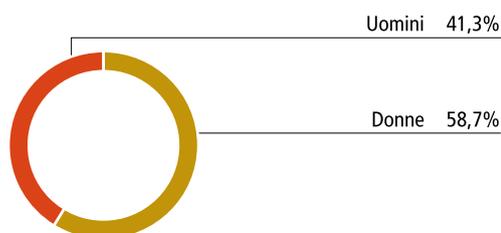
Al 31/12/2007 i collaboratori delle società all'interno del perimetro di consolidamento del Bilancio Sociale sono quasi 95.300, di cui circa 70.100 in Italia e 25.200 all'estero.

Di seguito, una sintesi delle principali dimensioni utili a descrivere la composizione del personale del Gruppo, sia in Italia che all'estero.

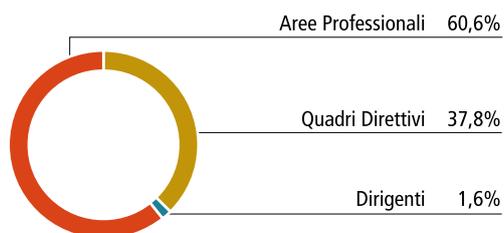
Composizione per genere: Italia



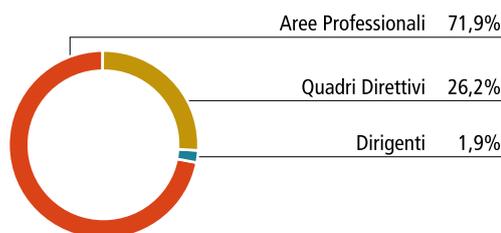
Composizione per genere: Estero



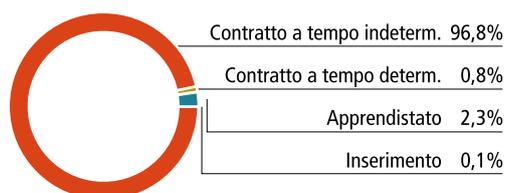
Inquadramento: Italia



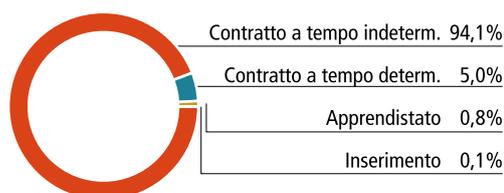
Inquadramento: Estero



Tipologia di contratto: Italia



Tipologia di contratto: Estero



Scolarità: Italia

Laurea	
Uomini	14,6%
Donne	12,8%
Diploma	
Uomini	33,5%
Donne	30,3%
Altro	
Uomini	6,2%
Donne	2,6%

Scolarità: Estero

Laurea	
Uomini	25,3%
Donne	27,6%
Diploma	
Uomini	8,8%
Donne	19,8%
Altro	
Uomini	7,1%
Donne	11,4%

Ripartizione dipendenti per fasce d'età / inquadramento (%)

	Italia	Estero
<30	10,7	28,1
Dirigenti	0,0	0,1
Quadri Direttivi	0,2	4,9
Aree Professionali	10,5	23,1
31-50	68,2	58,1
Dirigenti	1,0	1,4
Quadri Direttivi	27,1	15,9
Aree Professionali	40,1	40,8
>50	21,1	13,8
Dirigenti	0,7	0,5
Quadri Direttivi	10,5	5,5
Aree Professionali	9,9	7,8

L'evoluzione del personale

Nel corso del 2007 si evidenzia la consistenza della componente femminile del Gruppo: il 49% del personale a livello globale è appunto costituito da donne; all'estero la percentuale di donne è del 59%, con significative variazioni del dato a seconda della specifica area geografica di riferimento, da poco più del 17% nell'area Sud Mediterraneo e Asia fino a incidenze che si attestano tra il 70 e il 75% in Europa Centrale e dell'Est. In Italia le donne che lavorano nel Gruppo sono circa il 46% del

totale della forza lavoro, dato superiore alla media di sistema che si attesta per il 2006 al 40%¹. Per quanto concerne l'età, per le donne il valore medio è di 39 anni (in Italia tale valore è 40 – allineato alla media di settore – all'estero 36) e per gli uomini si attesta a 43 (44 in Italia – più di un punto inferiore alla media del settore – e 39 all'estero). In termini di scolarità, le donne in possesso di laurea che lavorano per il Gruppo in Italia sono quasi il 13% mentre gli uomini sono più del 14%. All'estero quasi il 28% del personale femminile è in possesso di laurea, così come più del 25% del personale maschile. Lo strumento contrattuale più utilizzato è il contratto a tempo indeterminato sia in Italia (quasi 97%) sia all'estero (più del 94%), i contratti a tempo determinato rappresentano lo 0,8% del totale in Italia e il 5% all'estero. Apprendistato e inserimento rappresentano complessivamente il 2,4% in Italia e lo 0,9% all'estero. Modesto il ricorso a contratti interinali e di somministrazione (420 nel Gruppo, di cui 205 in Italia e 215 all'estero). Per ciò che riguarda l'inquadramento, appartiene alla categoria dei dirigenti in Italia l'1,6% del personale (2,1% il dato di sistema) e l'1,9% all'estero; quadri direttivi sono più del 37% dei dipendenti in Italia (quasi 36% il dato di sistema) e all'estero appartiene a questa categoria poco più del 26% della forza lavoro totale; nelle aree professionali è inquadrato più del 60% dei dipendenti in Italia e più del 70% all'estero.

¹ I dati relativi al sistema sono tratti dal Rapporto 2007 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria, ABI

Turn-over: Il saldo relativo al turnover del Gruppo, in Italia¹ e all'estero, è stato generato da:

Italia	Assunzioni	Cessazioni	Turnover	Tasso di turnover
genere:				
uomini	871	2.610	-1.739	-4,4%
donne	1.386	4.277	-2.891	-8,3%
età:				
< 30	1.880	502	1.378	22,5%
31-50	358	1.378	-1.020	-2,1%
> 51	19	5.007	-4.988	-25,2%
Totale	2.257	6.887	-4.630	9,2%
Estero	Assunzioni	Cessazioni	Turnover	Tasso di turnover
genere:				
uomini	1.167	1.120	47	0,5%
donne	2.536	2.081	455	3,2%
età:				
<30	1.493	1.306	187	2,7%
31-50	1.885	1.521	364	2,5%
>51	325	374	-49	-1,4%
Totale	3.703	3.201	502	13,0%

¹ Sul tasso di turnover per il Gruppo in Italia hanno avuto incidenza sia le cessazioni per adesione al Fondo di solidarietà e le relative assunzioni con contratti di apprendistato effettuate a fronte di esse, sia la cessione degli sportelli effettuata nell'ambito della cessione del controllo azionario della Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza al Crédit Agricole e di Banca Popolare Friuladria alla Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza. NB. Il tasso di turnover è calcolato come differenza tra assunzioni e cessazioni sul totale dell'organico di inizio anno.

Assunzioni

Nel 2007 sono stati integrati e accentrati al livello della Capogruppo il processo di selezione delle candidature e quello di assunzione, identificando a supporto di tali processi anche la nuova piattaforma informatica comune.

Il sito Internet istituzionale è il punto di raccolta unificato delle candidature, che vengono presentate dagli interessati mediante compilazione dell'apposito modulo disponibile online.

Le candidature che rispondono a parametri predefiniti – impostati a partire dai profili più interessanti concordati con le varie strutture interne della banca – vengono estratte dall'applicativo informatico sottostante al processo di selezione.

Nell'anno la fase di preselezione ha riguardato 14.287 candidati; di questi 3.958 sono stati ammessi alla fase dei colloqui di gruppo, 3.868 hanno sostenuto anche i colloqui motivazionali: alla fine del processo 2.577 candidati sono risultati idonei.

Nell'anno sono stati ricevuti a livello di Gruppo più di 93.000 curricula inviati spontaneamente da aspiranti candidati. Gli stage effettuati in Italia sono stati 25. È stato inoltre avviato il programma unitario di *Job Posting*, per la gestione delle candidature interne.

Avviato anche il programma di *Employer Branding* (inserimento del nuovo logo e dei colori sociali nello stand, aggiornamento del profilo aziendale per la pubblicazione su riviste per neolaureati, la pianificazione delle manifestazioni cui intervenire) e rinforzata per tutto il 2007 l'attività di reclutamento con iniziative mirate a migliorare la capacità di attrarre i talenti e di raggiungere un posizionamento più efficace sul mercato del lavoro attraverso un piano di presenze mirate in eventi organizzati presso Università e Business School.

Assunzioni nel Gruppo

Italia	2.257
Estero	3.703

Assunzioni nell'anno per tipologia di contratto: Italia

Contratti a tempo indeterminato	911
Contratti a tempo determinato	799
Contratti di apprendistato	499
Contratti di inserimento	48

Valorizzazione delle persone e politica retributiva

Nel nuovo Gruppo l'evoluzione dei sistemi per lo sviluppo ha preso le mosse da un apposito laboratorio, costituito con l'obiettivo di impostare una nuova piattaforma per lo sviluppo, fondata sulla condivisione delle migliori esperienze già praticate e sulla ricerca di elementi di innovazione.

La piattaforma è stata resa disponibile ai Capi e ai Gestori del Personale e rappresenta una struttura integrata di strumenti, sistemi e processi che supportano la gestione e la crescita professionale delle persone e che rispondono ai tre fondamentali criteri alla base delle politiche di gestione e sviluppo: merito, equità e sostenibilità.

Il **merito** è il principio ispiratore delle azioni gestionali e premianti sia in termini di sviluppo professionale, sia sul piano delle opportunità di carriera. È il parametro di riferimento per garantire che la gestione delle persone risponda a criteri di **equità** e di vera integrazione, ispirati alla logica delle pari opportunità concesse a ogni collaboratore, indipendentemente dal ruolo svolto e dalla struttura o società nella quale è inserito. La **sostenibilità**, infine, risponde alla necessità di garantire ai collaboratori prospettive di medio e lungo periodo, ancorate allo sviluppo delle competenze del capitale umano.

L'importanza attribuita alle persone è stata enfatizzata attraverso l'iniziativa *Intangibles* e *nuovo Sistema di Valutazione Professionale*, rivolta a tutti i Capi. Con lo scopo di presentare il nuovo sistema e la piattaforma per lo sviluppo e con finalità di sensibilizzazione sul valore degli *Intangibles*, l'iniziativa ha coinvolto 5.958 Capi (una giornata d'aula, dedicata alla tematica degli *Intangibles* e della valutazione professionale) e 110 Gestori Risorse Umane, responsabili del processo di trasferimento delle informazioni, delle conoscenze e dei valori aziendali ai Capi (due giornate d'aula, integrate da un follow-up di un'ulteriore giornata).

I sistemi di valutazione professionale

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha adottato nel 2007 due distinti sistemi per la valutazione delle prestazioni:

Percorsi: (nuovo sistema di valutazione professionale): rivolto a 60.000 collaboratori,

cioè pressoché alla totalità dei collaboratori delle banche commerciali del Gruppo e delle principali società in Italia, è mirato a individuare il merito e a rafforzare le competenze attraverso la definizione di piani individuali di sviluppo.

Il 2007, in particolare, ha visto il completamento della fase cosiddetta di "mid-year review", attraverso la quale i collaboratori effettuano l'auto-valutazione di competenze e comportamenti e i Capi verificano gli aspetti di miglioramento. La fase si è conclusa con la redazione dei piani di sviluppo individuali, personalizzati in funzione del contesto operativo, del livello professionale e della motivazione alla crescita.

Direzione per Obiettivi (DPO): nel 2007 ha coinvolto oltre 900 posizioni manageriali ed è volta a garantire il presidio degli obiettivi del Piano d'Impresa responsabilizzando il management nei confronti della gestione dei propri collaboratori (obiettivi cosiddetti *Intangibles*), garantendone l'allineamento su dimensioni di crescita del valore di rilevanza generale (obiettivi trasversali di incremento dell'EVA) sul conseguimento dei target specifici di unità organizzativa.

Lo sviluppo manageriale

È stato individuato il nuovo modello delle competenze di leadership improntato ai valori che il Gruppo ha posto alla base della propria ipotesi di sviluppo e successo e che sono stati confermati negli obiettivi di crescita sostenibile, illustrati nel Piano d'Impresa. La diffusione di

queste competenze ha rappresentato un obiettivo fondamentale dell'anno 2007, realizzato attraverso molteplici iniziative.

Tra queste, il percorso *Leadership Development*, mirato a fornire il quadro delle capacità manageriali e delle attitudini individuali in rapporto al nuovo modello delle competenze di leadership ha coinvolto nel 2007 oltre 700 persone con responsabilità manageriali.

Con l'obiettivo di introdurre una politica unitaria nei processi di copertura di ruoli manageriali, è stato avviato il progetto *Eccellenza*: rivolto al middle management e alle figure destinate a coprire posizioni chiave nell'ambito del business e della corporate governance, ha coinvolto 105 persone.

Nell'ambito della Divisione Corporate e Investment Banking / Caboto / Banca IMI è stata avviata *Sfida continua*, un'iniziativa che ha riguardato nel 2007 circa 300 responsabili intermedi. Incentrata sul ruolo del capo nella gestione dell'integrazione e del cambiamento, ha avuto lo scopo di fare acquisire ai responsabili una serie di competenze "soft", quali la comunicazione interpersonale e di gruppo e la gestione dei feed back, utili all'espressione di nuovi aspetti qualitativi della leadership.

Nel corso del 2007 si è anche concluso il percorso di sviluppo per 19 giovani talenti (neolaureati) provenienti dai Paesi dell'Est che, nell'ambito del progetto *Tomorrow's Talents*, hanno avuto modo di fare esperienza in varie strutture e funzioni del Gruppo, per essere poi reinseriti nelle banche d'origine vedendo definito un proprio sentiero di sviluppo professionale.

Gli strumenti a supporto delle strategie e delle azioni di sviluppo

Nel 2007 sono stati sviluppati e implementati due strumenti informatizzati che si propongono di supportare le scelte sulle azioni di sviluppo nei confronti delle persone, a rinforzo dei criteri di merito, equità, sostenibilità:

TCM (Tavole per la continuità manageriale)

Strumento mirato all'unificazione dei sistemi di sviluppo manageriale in uso (sistema di pesatura delle posizioni, assessment manageriale, DPO) per orientare le scelte di crescita individuali e garantire stabilità al progetto strategico, attraverso un sistema di regole che ha lo scopo

di soddisfare le necessità di copertura delle posizioni manageriali.

HCV (Human Capital Value)

Strumento di monitoraggio del contributo delle risorse umane alla creazione del valore aziendale attraverso un sistema di indicatori progettato e realizzato secondo una logica di balanced scorecard. Attraverso HCV è possibile monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi legati alle risorse umane, evidenziando in tal modo l'apporto del Capitale Umano alla creazione di valore.

La valorizzazione delle persone attraverso le Comunità

Per favorire una gestione mirata e per corrispondere maggiormente ai diversi bisogni di crescita e sviluppo professionale dei collaboratori, sono state individuate alcune Comunità, destinatarie di progetti, interventi e politiche differenziate:

- **Management:** dirigenti e quadri direttivi responsabili di unità organizzativa, per i quali sono prioritari il rafforzamento delle competenze di leadership e la partecipazione a percorsi di formazione dedicati e ad iniziative di coaching
- **Risorse Chiave:** persone che si distinguono per il contributo fornito, la strategicità del ruolo,

l'esclusività delle competenze, destinatarie di iniziative volte a favorire la loro fidelizzazione attraverso programmi di sviluppo personalizzati e accelerazione della carriera

- **Giovani:** persone sino ai 32 anni di età, per le quali è necessario fornire le competenze di ruolo e orientare lo sviluppo professionale
- **Alti Potenziali:** persone individuate sulla base del possesso di specifiche capacità per le quali è possibile definire programmi per accelerarne la crescita professionale, rafforzando le competenze professionali e manageriali attraverso la partecipazione a percorsi formativi di lungo termine e prevedendone uno sviluppo di carriera verso ruoli a maggiore complessità

Valorizzazione Alti Potenziali

Con riferimento alla comunità degli Alti Potenziali, individuati sulla base del merito nell'ambito del nuovo Gruppo, è stato attivato il Progetto Archi, un percorso di sviluppo articolato in momenti di auto-diagnosi, empowerment e verifica. Le edizioni pilota condotte nel 2007 hanno visto

la partecipazione di 100 risorse del Gruppo. Il progetto prevede il coinvolgimento di circa 500 persone. Nel 2007 è stato completato anche il progetto I Colori d'Intesa, percorso di crescita professionale che ha coinvolto complessivamente 665 Alti Potenziali.

Politica retributiva

Per armonizzare i trattamenti dei ruoli manageriali e assicurarne la competitività con il mercato, in relazione alle specificità delle famiglie professionali, è stata adottata una metodologia di valutazione delle posizioni organizzative che identifica la rilevanza di ciascuna posizione, ricavandola dall'analisi del livello delle attività presidiate e degli impatti di natura economica e organizzativa che la posizione stessa riveste. La valutazione delle posizioni contribuisce a generare condizioni di equità interna (trattamenti, riconoscimenti e opportunità di sviluppo), competitività nei confronti del mercato (posizionamento coerente con le necessità di attrazione e di piena valorizzazione delle professionalità chiave) e razionalizzazione dei costi (mercati retributivi differenziati). Nel corso del 2007 sono stati valutati circa 800 ruoli. Nel Gruppo le retribuzioni minime applicate per i neo-assunti sono sempre quelle previste dal CCNL di settore per le diverse categorie di personale; all'estero sono correlate alle disposizioni normative del paese e al minor costo della vita.

Si segnala inoltre che alla fine del primo semestre 2007 Intesa Sanpaolo ha concluso il programma di assegnazione gratuita ai dipendenti di azioni ordinarie, autorizzato dalle Assemblee del 1° dicembre 2006¹ e del 3 maggio 2007².

Sistemi di incentivazione

Sono stati sviluppati **sistemi di incentivazione** basati su logiche che tengono conto dei risultati conseguiti, delle performance individuali e delle differenti specificità professionali. Allo scopo di stabilire premi equi e incentivanti, sono state effettuate verifiche sia con riferimento alle prassi interne sia in merito all'allineamento con i benchmark di mercato. I sistemi di incentivazione adottati prevedono modalità premianti diversificate per ambito di business al fine di attuare interventi coerenti con le peculiarità professionali presenti in azienda, riconoscere il merito individuale, premiare il lavoro di squadra.

Le logiche dei sistemi di incentivazione ideati e applicati in azienda sono così riassumibili:

¹ Ha deliberato assegnazione ai dipendenti ex Intesa con contratto di lavoro a tempo indeterminato, iscritti a libro matricola entro il 31 dicembre 2006 e in servizio al 31 maggio 2007, di azioni per un controvalore di riferimento di € 700 ciascuno

² Ha deliberato facoltà ai dipendenti ex Sanpaolo IMI con contratto di lavoro a tempo indeterminato, in servizio alla data di promozione del Piano e già in servizio presso Sanpaolo IMI al 31 dicembre 2006 – salvo particolari eccezioni – di richiedere l'assegnazione gratuita di azioni per un controvalore variabile compreso tra un minimo di € 516 e un massimo di € 2.065 commisurato all'inquadramento ricoperto al 31 dicembre 2006, a fronte di una ristrutturazione dell'importo del premio aziendale di produttività spettante individualmente.

● Business retail e private (Divisione Banca dei Territori, Private Banking): valorizzazione dei risultati di squadra, pur contemplando riconoscimenti differenziati per le performance individuali di maggiore livello

● Business corporate & finance (Divisione Corporate e Investment Banking, Banca IMI, BIIIS): il riconoscimento è dato prioritariamente al merito individuale attraverso regole di selettività incisive, temperate da vincoli di solidarietà di squadra, che riconoscono i contributi eccellenti con premi raffrontabili con i livelli target dei rispettivi mercati di riferimento

● Funzioni di governo (Direzioni Centrali e Staff delle Divisioni Banca dei Territori e Banche Estere): l'attribuzione dei bonus è subordinata ai risultati complessivi conseguiti da Intesa Sanpaolo e dal Gruppo. Coerentemente con gli indirizzi di gestione del merito e con gli obiettivi di sostenibilità, il sistema prevede determinati parametri di selettività e l'attribuzione dei riconoscimenti a fronte di prestazioni distintive e di comportamenti eccellenti sul piano dell'integrazione.

Retribuzioni base medie annue lorde per sesso / categoria (€/000)

	Italia	Estero
Dirigenti uomini	126,1	60,1
Dirigenti donne	113,1	45,5
Quadri direttivi uomini	51,6	27,6
Quadri direttivi donne	45,3	21,1
Aree professionali uomini	32,6	13,3
Aree professionali donne	29,7	11,1

Formazione per la qualità

La Formazione, in rapporto agli obiettivi posti dal Piano d'Impresa 2007-2009 è stata chiamata a raccogliere la duplice sfida di garantire la costante evoluzione delle competenze e conoscenze delle persone, alimentando quel capitale umano che rappresenta la più importante fonte di vantaggio competitivo per il Gruppo, e di promuovere e accompagnare l'integrazione dei modelli, dei sistemi, dei processi, ma soprattutto delle culture, degli stili e dei comportamenti che creano e consolidano l'identità aziendale.

In questa direzione deve essere letta la predisposizione di un nuovo catalogo formativo unificato, strutturato in 11 aree tematiche per

un totale di circa oltre 250 corsi, sia in aula, sia tramite formazione a distanza.

L'Azione formativa improntata ai valori del Codice Etico

L'intero piano formativo è orientato, attraverso la costruzione di programmi per le diverse figure professionali, a supportare e valorizzare l'esperienza delle persone. Esso, inoltre, ha voluto offrire un contributo diretto e coerente per l'attuazione dei valori e principi del Codice Etico, declinandoli specificamente per l'attività di formazione.

Il valore aziendale dell'**integrità** è stato interpretato come impegno a perseguire con correttezza e responsabilità gli obiettivi propri della formazione, elaborando specifiche linee guida e individuando aree di intervento riferite ai principali settori di attività; l'**eccellenza** ha portato a condividere e diffondere le competenze eccellenti esistenti in azienda, realizzando prodotti formativi con il contributo delle competenze interne; la **trasparenza** si è manifestata nell'articolare con chiarezza il catalogo dei corsi; il **rispetto delle specificità** ha trovato applicazione nel concetto di sviluppo individuale rispettoso delle condizioni e caratteristiche specifiche di ciascuno, attraverso un'offerta formativa personalizzabile per temi, metodologie e canali; l'**equità** si è tradotta nella massima attenzione a offrire a tutti pari opportunità di accesso ai percorsi formativi e alle iniziative di aggiornamento, attraverso la personalizzazione di tempi, modi e luoghi di fruizione (aula, Web TV, e-learning, comunità virtuali); il **valore della persona** si è concretizzato in una formazione progettata e realizzata con l'obiettivo di accompagnare armonicamente lo sviluppo dei colleghi, ascoltando con la massima attenzione i bisogni formativi da loro espressi. Il catalogo corsi, infine, è stato stampato su carta conforme agli standard di tutela ambientale secondo la certificazione internazionale FSC e ha dimensioni contenute e non ha parti o copertina patinata, per dare un segno di **responsabilità nell'utilizzo delle risorse**.

L'aver posto valori e principi alla base di tutta l'azione formativa ha portato a rinnovare la progettazione, le modalità e i luoghi di apprendimento, valorizzando tutte le occasioni utili a favorire l'integrazione e l'interconnessione fra persone, culture professionali e aziendali, innovando processi, canali e servizi. Il tutto guardando sempre anche all'esterno, per confrontarsi con le migliori pratiche e percepire i trend emergenti, avviando sperimentazioni utili ad apportare valore all'attività del Gruppo.

In questo contesto è stato avviato il progetto *Space on*, con l'obiettivo di proporre nuove modalità di pensare l'aula di formazione e migliorare sempre di più le strutture fisiche nelle quali la formazione viene erogata, mettendo al centro le esigenze della persona sia del formatore sia del fruitore dei corsi. Il progetto prevede di sperimentare nuovi spazi operativi entro il 2008, utilizzando tutte le conoscenze sviluppate all'interno della Banca per il benessere di tutti i collaboratori. Inoltre, progettando i percorsi formativi si è

dato ampio spazio a combinare tutti gli strumenti a disposizione in funzione del progetto e delle variabili in gioco: la dimensione della popolazione da formare, gli obiettivi, i contenuti, i tempi di realizzazione, i tempi di erogazione, la localizzazione territoriale dei destinatari. Con la Web TV sono stati divulgati contenuti di base o comuni o legati alla prassi, anche come ripasso dei temi trattati in aula; con la formazione di aula sono stati affrontati temi di tipo relazionale o di approfondimento.

Dai valori del Codice Etico ai comportamenti: integrazione nella diversità

Una attenzione particolare è stata riservata alle banche estere e al rispetto dei valori del gruppo ovunque esso operi, nel rispetto e nella valorizzazione delle identità che ciascun territorio esprime. In conseguenza di ciò, tutte le banche estere sono state coinvolte in una serie di attività trasversali che mirano alla diffusione e comunicazione dei valori del Gruppo e alla adozione di com-

portamenti coerenti nelle relazioni con gli stakeholder sui territori. È stata avviata l'integrazione dei valori del Gruppo nei percorsi formativi che interessano le banche ad ogni livello e responsabilità con l'obiettivo di garantire una corretta comprensione degli impegni che il Gruppo ha inteso assumersi e ad aumentare l'attenzione al rispetto della diversità.

È stata sostenuta la diffusione delle *Comunità virtuali*, che si avvalgono dell'uso di strumenti come news, forum, chat, archivi di documenti e in generale tutto ciò rappresenta la nuova frontiera del *Social networking*. L'utilizzo di questi strumenti favorisce il costante interscambio di esperienze e opinioni tra i partecipanti a specifici programmi formativi e la creazione di legami di conoscenza formale ed informale all'interno dell'azienda contribuendo ad accrescere il capitale umano e sociale. Inoltre l'8,3% dei dipendenti del Gruppo (5,8% in Italia e 15,3% all'estero) ha ricevuto una formazione specifica sulla prevenzione della corruzione.

La formazione sulla CSR

Codice Etico

Sono state previste iniziative specifiche per le figure professionali che per ruolo aziendale hanno il compito di divulgare, in Italia e all'estero la conoscenza del codice etico e sensibilizzare alla diffusione di comportamenti, ambienti e prodotti coerenti con la responsabilità sociale (referenti CSR, formatori interni ed esterni, figure professionali che operano in relazione con il personale).

Equator Principles

Adempiendo agli impegni assunti con la sottoscrizione degli Equator Principles¹ è stata progettata, organizzata e parzialmente già erogata, con il supporto di una società di consulenza accreditata dall'International Finance Corporation (IFC), l'attività di formazione sui principi previsti dagli accordi. I destinatari sono stati i professionisti che si occupano di Project Financing (soprattutto ma non solo per progetti internazionali), le persone che si occupano di Risk Management, Valutazioni Creditizie e Legale e le persone che si occupano di CSR in azienda.

clienti

clienti

La Formazione al ruolo

È continuata l'attenzione a fornire informazione adeguata a coloro che

rivestono ruoli di particolare rilevanza o contatto diretto con la clientela, implementando programmi appositi sia per la fase del loro in-

¹ Per maggiori dettagli vedere il relativo paragrafo all'interno del capitolo dedicato all'ambiente

serimento nel ruolo, sia per il mantenimento e aggiornamento delle competenze in fase di consolidamento.

Nell'ambito del progetto *Apprendistato professionalizzante* sono stati predisposti i nuovi percorsi formativi unificati destinati ai profili di *Addetto alla Attività Commerciale e Operatore di Banca Telefonica* ed è stato messo a punto il programma dedicato ai Direttori di filiali retail di piccole dimensioni, realizzando una edizione sperimentale nel 2007, prevedendo nel 2008 il varo definitivo del corso alla fine del quale viene rilasciata la certificazione delle competenze acquisite. È stato avviato inoltre un progetto specifico per dare agli operatori di Banca Prossima, la nuova realtà del Gruppo dedicata al terzo settore, le competenze tecniche e comportamentali per interpretare al meglio il nuovo ruolo, in linea con i valori, la missione e le linee di sviluppo della nuova Banca.

Alcune iniziative

Comunicazione nella multiculturalità è il titolo di un'iniziativa pilota, inserita nel catalogo e resa disponibile per tutta la rete, indirizzata ai gestori commerciali che operano in Italia per formarli alla relazione con clientela multietnica. È stato avviato il progetto *Fabbrica* rivolto a Capi Area e Capi Mercato, mirato a promuovere i risultati di business trasferendo a tutti il significato pro-

fondo del cambiamento insito nell'aver adottato il nuovo modello organizzativo della Banca dei Territori e contribuendo a creare una cultura comune coerente con le nuove strategie. L'iniziativa ha coinvolto 26 Capi Area (3 giorni di workshop) e 160 Capi Mercato (2 giorni di workshop).

Per sostenere e facilitare l'azione di approccio a mercati e contesti internazionali, creando anche un approccio sistematico ai temi dell'innovazione e della complessità, presso la Divisione Corporate e Investment Banking e Caboto è stato proposto il laboratorio *Business Innovation*. Sviluppata su 3 giorni con conferenza a tema e "study tour", nel 2007 l'iniziativa si è rivolta a 60 middle managers.

Attenzione è stata posta anche verso la riconversione professionale di collaboratori che nel corso della valutazione da parte dei loro capi hanno evidenziato competenze non adeguate. Con lo scopo di svilupparne motivazione e appartenenza e di rinforzarne la preparazione professionale, a tali collaboratori (105 nell'ambito della Banca dei Territori) si è svolto il progetto *Orientamento*, nel quale sono stati coinvolti anche i capi (80 Direttori di filiale e Responsabili operativi) con l'obiettivo di sviluppare e costruire capacità orientate al coaching anche nei confronti di collaboratori con problematiche di apprendimento, di prestazione o di motivazione, nel rispetto degli equilibri di team.

¹ La differenza rispetto alle 810.086 giornate di formazione comunicate col Bilancio Civilistico dipende da: 72.271 giornate di formazione TV non attribuibili individualmente ai singoli dipendenti e a 28.007 giornate di formazione riferite a personale non più in organico al 31/12 scorso

Formazione Alti Potenziali

L'adesione al Banking Financial Diploma, progetto portato avanti in ambito ABI, ha reso disponibile per i collaboratori valutati Alti Potenziali, con costi a carico dell'azienda, un percorso formativo di 18 mesi, certificato a livello europeo, che porta al conseguimento di un master professionale.

Per gli Alti Potenziali delle Banche dell'Est si è concluso il percorso Bridge High Flyers che, iniziato nell'aprile del 2006, ha coinvolto 36 persone in 5 moduli (Individual Skills, Team Working, Leadership, Innovative Problem Solving e Result Orientation)

Formazione	Italia	Estero
Giorni di formazione erogati nell'anno (aula + distanza)	709.808 ¹	89.355
N° partecipanti ad attività di formazione (iscritti)	49.249	35.387
Giorni formazione per dipendente	10,1	3,5

Formazione per modalità di erogazione (%)	Italia	Estero
Formazione per modalità di erogazione in aula	58,6	98,7
Formazione per modalità di erogazione a distanza	41,4	1,3

Formazione per contenuti: ore aula + ore a distanza (%)

	Italia	Estero
Manageriale	7,6	19,1
Commerciale	43,4	11,7
Operativa	10,2	12,7
Credito	6,8	6,3
Finanza	25,9	3,0
Estero	0,4	1,6
Informatica	1,2	7,9
Specialistica	0,8	15,7
Linguistica	3,7	22,0

**Formazione per categoria professionale
(n° ore medie pro capite)**

	Italia	Estero
Dirigenti uomini	40,0	73,8
Dirigenti donne	45,8	87,9
Quadri direttivi uomini	48,3	24,6
Quadri direttivi donne	51,2	28,2
Aree professionali uomini	34,7	45,9
Aree professionali donne	45,4	44,0

Comunicazione interna

L'obiettivo prioritario del 2007 è stato quello di favorire l'integrazione del personale, diffondendo le informazioni in modo chiaro, tempestivo e semplice sia sotto il profilo della comprensibilità, sia sotto il profilo della facilità di accesso.

Con immediatezza (gennaio 2007) sono state unificate le strutture pre-esistenti nelle due ex reti, consentendo la diffusione di valori e di indirizzi strategici con un linguaggio comune. Agli strumenti aziendali tradizionali (Intranet e House Organ, che sono stati nel corso dell'anno completamente rinnovati) ne è stato affiancato uno innovativo: una vera e propria televisione aziendale, con due canali distinti, *live* e *on demand*.

Si tratta di strumenti complementari, ciascuno con un linguaggio e una modalità di fruizione propri: la Intranet per un'informazione tempestiva e per momenti di interattività, l'House Organ per gli approfondimenti, la Web TV per conoscere "da vicino" i nuovi colleghi, gli eventi, i luoghi e le strutture aziendali. La combinazione di tutti questi strumenti ha permesso di raggiungere tutta la popolazione aziendale con un'offerta differenziata, capillare e completa.

La nuova Intranet integrata

Da subito (2 gennaio 2007) è stata resa disponibile una pagina comune molto semplice con alcune elementari ma utilissime funzionalità (elenco telefonico interno, elenco delle filiali, accesso alle singole Intranet).

Alla fine di novembre 2007 è nata la nuova Intranet integrata, che è stata progettata e realizzata con lo scopo di facilitare e accompagnare il processo di integrazione che coinvolge tutta l'azienda. Per questo le logiche che hanno ispirato questa innovazione sono frutto di un attento ascolto delle esigenze di tutti i colleghi.

Due soli importanti obiettivi: più semplicità, più integrazione. Pertanto, semplicemente aprendo il browser, tutti i dipendenti hanno ora un

unico punto di accesso con un'unica logica di navigazione che permette di avere sempre a disposizione le notizie più importanti e gli strumenti utili al lavoro quotidiano.

Nella home page, completamente rinnovata nella parte grafica, sono raggruppate le funzioni di servizio più utilizzate tra cui il nuovo elenco telefonico unico, la normativa con accesso unico tramite l'applicativo *Arco*, l'help desk e la casella di posta personale.

Sono previste due macroaree di navigazione: *Persona*, per conoscere e gestire i propri rapporti con l'azienda (formazione, crescita professionale, attività culturali, presenze, ferie, trasferte, cedolino stipendio, assistenza fiscale, tempo libero); *Lavoro*, con i dati e le applicazioni che servono per lo svolgimento delle attività lavorative e con la struttura organizzativa del gruppo. Le macroaree sono navigabili con menù e contenuti raggruppati per materia, tipo di business o struttura aziendale.

Al centro la foto del giorno, scelta tra le decine che i colleghi inviano settimanalmente alla casella di posta dedicata e una notizia "in primo piano" con un tema aziendale di particolare attualità e interesse.

Per gran parte della popolazione aziendale il portale è stato reso direttamente accessibile all'apertura del browser, mentre i collaboratori di società che disponevano di una propria Intranet dedicata (BTB, Banca Cis, Intesaleasing, Intesa Mediocredito, Intesa Sanpaolo Private Banking, BILS) hanno continuato ad avere come home page il proprio portale, potendo accedere liberamente all'Intranet di Gruppo.

Sono previste ulteriori evoluzioni per l'Intranet integrata, che riguardano il sistema informativo unico e la profilazione degli utenti in base ai ruoli. In ogni caso proseguirà l'ascolto dei suggerimenti e delle indicazioni dei colleghi, come è stato fatto con il questionario on line attivato nei giorni successivi alla partenza.

House Organ

Nel 2007 è nato *Mosaico*, il periodico di comunicazione del Gruppo Intesa Sanpaolo, che

ha sostituito i pre-esistenti periodici aziendali (*Sanpaolo Magazine* e *Idee e persone*).

Il nome è stato scelto fra oltre 3.600 proposte dei colleghi che hanno potuto esprimere la propria opinione e creatività partecipando al concorso di idee *Proponi il nome del tuo nuovo giornale*.

Al primo numero, uscito a marzo 2007, sono seguiti altri quattro numeri nell'anno che hanno potuto raccontare la storia del nuovo Gruppo: dalla strategia al percorso della fusione, dagli approfondimenti dedicati ai progetti strategici avviati nel Gruppo alle novità che hanno interessato il sistema bancario italiano e internazionale (Sepa, MIFID, Mac), presentando la struttura organizzativa delle Business Unit, delle Direzioni Centrali e della Banca dei Territori, dedicando articoli alle iniziative di tipo umanitario (Project Malawi).

Televisione aziendale

La *Web TV*, nata nel 2002 in Banca Intesa, ha raggiunto nel 2007 anche i colleghi della rete ex Sanpaolo.

Il progetto di estensione dell'infrastruttura tecnologica *Web TV Live* e *On Demand* alle filiali e uffici ex-Sanpaolo ha consentito di effettuare 2.500 installazioni, rendendo possibile l'accesso alla *Web TV On demand* dal 14 maggio e alla *Web TV Live* dal 2 luglio. Il completamento è previsto per il primo trimestre 2008 (550 postazioni).

I temi trattati sono tali da consentire a ciascuno l'approfondimento delle proprie conoscenze sull'azienda e sulle tematiche strettamente attinenti il lavoro o comunque di interesse. L'accesso avviene dal posto di lavoro, direttamente dalla Intranet, e offre due modalità di visione: *Live*, con un palinsesto giornaliero costituito da rassegna stampa, telegiornale e due programmi di approfondimento. Nel corso del 2007 sono state realizzate 678 nuove produzioni (114 ras-

segne stampa, 235 telegiornali, 329 programmi); *On demand*, che rende possibile optare tra molte clip disponibili, favorendo così una scelta motivata e consapevole nell'ambito della programmazione e risolvendo anche eventuali problemi legati all'orario di lavoro dei colleghi (part-time, assenze, ecc). Nel corso del 2007 sono state pubblicate in totale 255 nuove clip.

Interattività, ascolto strutturato e coinvolgimento delle persone

L'integrazione tra Intranet e *Web TV* ha dato la possibilità ai colleghi di partecipare direttamente ad alcuni eventi in modo semplice e trasparente, conseguendo anche dei risultati significativi come nel caso della raccolta di buoni pasto a favore del Malawi che ha visto l'adesione di quasi 6.500 colleghi per un controvalore di circa 121.000 euro.

Sono state realizzate due interviste che hanno permesso di far incontrare – seppure “in differita” – la voce del personale con quella del management. Questa iniziativa si è articolata in due momenti: ascolto e raccolta di opinioni, provenienti da tutti i colleghi tramite modulo elettronico disponibile nella Intranet e intervento di risposta reso disponibile tramite la *Web TV On Demand*. Queste interviste rappresentano un'occasione di confronto e registrano un costante interesse da parte dei colleghi, riscontrabile dall'elevato numero di domande e di visioni delle clip.

Per monitorare il clima aziendale e le criticità interne sono state condotte due indagini di clima che hanno coinvolto tutte le persone del Gruppo in Italia. La percentuale dei rispondenti è stata del 34,7. L'indice sintetico di soddisfazione medio delle due indagini, considerando i risultati di dirigenti e non dirigenti come un unico universo, è stato del 69,2 per la prima e del 67,4 per la seconda.

Comunicazione interna¹

Accessi medi giornalieri alla Intranet aziendale	61.634
Accessi totali alla Web TV	603.657
House Organ: tiratura copie	80.634

¹ Dati riferiti al Gruppo in Italia

Eventi di comunicazione	Italia	Estero
Focus group	54	2
Partecipanti ai Focus group	611	37
Stakeholder assessment	5	11
Altri eventi	3	161

Relazioni Industriali

Il 2007 è stato interessato da un impegno cospicuo nel confronto e nella condivisione con le OO.SS.LL. dei temi legati all'avvenuta fusione che ha dato vita al nuovo Gruppo.

Negli incontri preliminari al processo di armonizzazione, le parti hanno condiviso la necessità, in relazione al nuovo modello organizzativo e commerciale di Banca dei Territori, di superare i trattamenti precedenti definendo un quadro economico e normativo comune per tutti i dipendenti delle banche del Gruppo. A tal proposito, con l'accordo di programma del 14 febbraio 2007 sono state individuate le materie oggetto del confronto in via prioritaria, il perimetro delle aziende che sarebbero state interessate dalle intese e gli strumenti necessari a tale percorso, tra i quali un'apposita Delegazione sindacale costituita per la durata del Piano industriale, incaricata di stipulare intese quadro di indirizzo per tutte le Banche, e un coordinamento territoriale delle Rappre-

sentanze sindacali aziendali presso le Aree e le Banche, ferme restando le titolarità dei diritti in capo alle RR.SS.AA. e alle Segreterie di Coordinamento.

Il Protocollo delle Relazioni Industriali dell'8 marzo 2007 ha definito il funzionamento di tali strumenti integrandoli in un nuovo modello di relazioni sindacali che, fra l'altro, prevede specifici momenti di informativa a favore dei coordinamenti delle RR.SS.AA. di Area e la costituzione di alcuni organi bilaterali su importanti materie come le pari opportunità e la formazione.

Il Protocollo ha altresì previsto l'estensione anche al personale ex Sanpaolo della normativa in materia di sviluppo sostenibile e sicurezza e ha introdotto un comitato di consultazione nell'ambito del quale le parti hanno stabilito di incontrarsi con cadenza annuale per l'analisi e il monitoraggio delle iniziative di maggiore rilevanza e dell'andamento dei ricavi e dei costi, con riferimento agli obiettivi del Piano di Impresa.

L'ascolto sui temi dell'azione commerciale

Nel rispetto degli impegni assunti dall'azienda circa i temi dello sviluppo sostenibile, in particolare sulle modalità dell'azione commerciale e dei rapporti con la clientela, è proseguita l'attivazione di momenti di

ascolto dei collaboratori mediante l'organizzazione di Focus Group. Si sono tenuti, con la facilitazione di un consulente esterno, 53 incontri che hanno coinvolto 548 persone.

clienti

La prima parte dell'anno è stata anche dedicata alla gestione delle complesse operazioni di informativa e confronto sindacale necessarie ad adempiere agli obblighi di legge e agli accordi economici derivanti dalla fusione fra Banca Intesa e Sanpaolo IMI: cessione del controllo azionario della Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza a Crédit Agricole; del controllo azionario di Banca Popolare Friuladria alla Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza; cessione di sportelli con condivisione con le OO.SS. delle condizioni economiche e normative per il passaggio del personale (29 filiali a Banca Popolare Friuladria – accordo del 2 maggio 2007; 173 filiali alla Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza – accordo del 18 giugno 2007).

In relazione anche agli obiettivi di redditività e di crescita fissati dal nuovo Piano di Impresa 2007-2009 è proseguito l'impegno congiunto per il contenimento dei costi e la prevenzione

delle tensioni occupazionali e delle eccedenze di personale, comunicate a tutte le comunità interessate, tra cui le Organizzazioni dei lavoratori. In particolare, con l'accordo del 1° agosto 2007, le parti hanno convenuto la formulazione da parte della Banca di un'offerta al pubblico aperta a 2300 dipendenti per l'accesso al Fondo di solidarietà del settore del credito con l'erogazione di specifici incentivi economici ai dipendenti aderenti e la salvaguardia dell'assistenza sanitaria e delle agevolazioni creditizie per il periodo di permanenza al Fondo.

Per giungere all'adozione di un sistema incentivante comune a tutto il personale, che superasse le differenti normative e prassi precedentemente in vigore in Sanpaolo IMI e Banca Intesa, la Banca, oltre ad attivare il consueto processo di confronto e informativa previsto dal CCNL¹, ha anche ricercato attivamente un terreno di condivisione con il sindacato. Con

¹ Il CCNL di settore copre la totalità dei dipendenti del Gruppo in Italia

l'accordo del 6 giugno 2007 sono stati condivisi meccanismi applicativi volti a garantire trattamenti omogenei a tutto il personale.

Nella seconda metà del 2007 sono state anche perfezionate molte importanti operazioni di razionalizzazione della struttura societaria e organizzativa del Gruppo, in adempimento agli indirizzi fissati dal Piano di Impresa 2007-2009, per ognuna delle quali si è giunti alla stipulazione di accordi con le OO.SS.LL.

La seconda parte dell'anno ha visto anche un prolungato e approfondito confronto sul tema dell'armonizzazione delle discipline economiche e normative precedentemente in essere presso Banca Intesa e Sanpaolo IMI, sfociato in data 20 dicembre 2007 in un articolato gruppo di intese che, oltre a valere per la capogruppo, sono di indirizzo per tutte le Banche Rete:

- **Trasferimenti e assegnazioni a mansioni diverse:** estensione a favore di tutti i lavoratori di importanti tutele tra cui l'obbligo del consenso per i trasferimenti delle aree professionali oltre i 50 km e oltre i 70 km, per i quadri direttivi di 1 e 2 livello, per il personale in stato di gravidanza o con figli di età inferiore a tre anni, per il personale che fruisce delle tutele (art.33 L. 194/1992), nonché per quello con rapporto di lavoro a tempo parziale trasferito oltre i 25 km. È stata prevista inoltre la creazione di una graduatoria per le domande di trasferimento per esigenze personali, che potrà essere visionata periodicamente dal sindacato in un'ottica di massima trasparenza e di efficienza nella gestione delle richieste pervenute all'azienda.

- **Orario di lavoro:** riconoscimento di elasticità nell'orario di entrata e di uscita, di permessi aggiuntivi rispetto a quelli già previsti dalla normativa vigente in caso di trasferimento, trasloco, gravidanza e maternità, nascita di figli, decesso di familiari, motivi personali o familiari, motivi di studio e la possibilità di richiedere diverse tipologie di aspettative non retribuite.

- **Part-time:** conferma dell'impegno aziendale verso la promozione di questa tipologia di prestazione lavorativa, con l'ampliamento delle possibilità di accedervi, la definizione di criteri (disabilità, carichi familiari, motivi di studio) con cui si darà precedenza alle domande, la previsione di specifici trattamenti mirati alla tutela del personale part-time che dovesse fruire di ore di formazione al di fuori dell'orario di lavoro.

- **Salute e sicurezza dei lavoratori:** stipulato l'importante accordo sui Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza che, superando le precedenti divergenze sul tema da parte delle OO.SS.LL., trova un punto di intesa che consente di dare applicazione alla normativa di legge definendo gli ambiti territoriali, il regolamento elettorale e il contributo aziendale alle spese sostenute dai Rappresentanti nell'esercizio delle loro funzioni, fornendo a tali figure maggiori diritti rispetto alle previsioni di legge e di contratto.

- **Trattamenti per il personale che opera in turni, reperibilità, interventi e prestazioni rese nelle giornate di sabato domenica o in festività infrasettimanali:** con tale accordo sono stati estesi anche al personale di provenienza Sanpaolo assegnato alle strutture interessate dalle normative già previste dall'accordo del 3 agosto 2005 fra ex Banca Intesa e le OO.SS.LL.

Per quanto riguarda la previdenza complementare Intesa Sanpaolo è intervenuta in maniera determinante nella soluzione della crisi della Cassa IBI reintegrando, pur senza averne l'obbligo, le posizioni individuali degli iscritti e sottoscrivendo con le OO.SS.LL. un percorso negoziale che definisce la liquidazione della Cassa e il trasferimento delle posizioni previdenziali in essere all'attuale Fapa (Fondo Pensioni Personale non Dirigente) di Gruppo e al Fondo Previd system o ad altro Fondo Aperto previa consultazione degli iscritti (Accordi 31 maggio; 19 luglio; 8 novembre 2007).

Con l'accordo del 19 luglio 2007 inoltre, proseguendo nella razionalizzazione delle forme di previdenza complementare, si è convenuto per gli iscritti al Fapa Banco Ambrosiano Veneto il trasferimento delle posizioni previdenziali al Fapa di Gruppo, con molteplici benefici quali significative economie di costo nella gestione amministrativa, la possibilità per gli iscritti di diversificare l'investimento optando per differenti comparti di gestione finanziaria e di accedere a prestazioni aggiuntive in caso di inabilità al lavoro e di premorienza.

Per dare un quadro anche quantitativo dell'attività svolta: nell'anno sono stati conclusi 129 accordi sindacali in Italia e 9 all'estero e gli incontri azienda sindacato sono stati ben 661 in Italia e 51 all'estero.

1 Dati riferiti al Gruppo Italia

Libertà Sindacali¹

Giorni di assenza per motivi sindacali	111.867
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	5.930
Giorni di assenza per assemblee	16.087

Contenzioso con i collaboratori

Cause in essere da personale in servizio	Italia	Estero
Risoluzione rapporto di lavoro	36	70
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	85	19
Mansioni e qualifiche	111	70
Previdenza e assistenza	18	2
Trattamento economico	54	69
Comportamento anti-sindacale	3	1
Attive (promosse dalla banca verso i dipendenti)	4	16
Varie	7	103
Totale	318	350
Richieste avanzate alla Direzione Provinciale del Lavoro	335	0

Provvedimenti disciplinari nei confronti del personale

	Italia	Estero
Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	137	65
Riduzione della retribuzione (fino a 4 ore)	7	15
Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	207	12
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	34	112
Numero sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei dipendenti	0	0
Numero licenziamenti per corruzione	0	2
Totale	385	206

Qualità della vita in azienda

Pari opportunità

Il criterio adottato sul fronte dello sviluppo per concretizzare il concetto delle pari opportunità è rappresentato dall'equità e dal merito. La loro associazione consente di offrire a tutti le medesime possibilità di crescita e di accesso a occasioni di valorizzazione personale e professionale, sulla base di elementi totalmente ed esclusivamente attribuibili alla qualità del loro contributo.

L'equità è stata perseguita in primo luogo cu-

rando la trasparenza dei sistemi di gestione e sviluppo attraverso processi chiari, oggettivi e certificati e in secondo luogo estendendo a tutte le realtà organizzative i medesimi sistemi, in modo da garantire l'applicazione di comuni regole gestionali e di sviluppo.

L'applicazione dei nuovi sistemi di valutazione consente di individuare efficacemente il merito, criterio primario per l'accesso alle iniziative di sviluppo professionale.

Progetto Gemma

L'attivazione di strumenti di promozione della diversità di genere e di politiche di inclusione possono contribuire in modo significativo a migliorare la performance aziendale, in particolare attraverso una maggiore efficacia nella selezione e ritenzione delle risorse umane e un arricchimento delle capacità manageriali. La Banca ha pertanto dedicato crescente attenzione al tema della diversità di genere, attenzione che si è tradotta nella adozione di una strategia volta a monitorare e a governare attivamente l'evoluzione della componente femminile nelle risorse umane aziendali. Il Progetto Gemma, avviato nella seconda metà del 2007, ha rappresentato l'impegno della Banca sul fronte delle pari opportunità. L'iniziativa ha beneficiato dell'impulso e dell'assunzione

di responsabilità diretta del CEO che, in particolare attraverso la sua Unità di Staff International Affairs, è pienamente coinvolto nella governance del progetto. La prima fase è consistita nella realizzazione di un'ampia analisi conoscitiva della realtà professionale delle donne in azienda, condotta attraverso un'estesa rilevazione on line ed un numero più mirato di interviste dirette. La fase successiva – avviata nei primi mesi del 2008 – prevede la prosecuzione e l'ampliamento dell'analisi conoscitiva e l'individuazione di strumenti e di azioni per affrontare il quadro venutosi a delineare, con scelte che tengano conto anche delle buone pratiche che stanno maturando a livello internazionale.



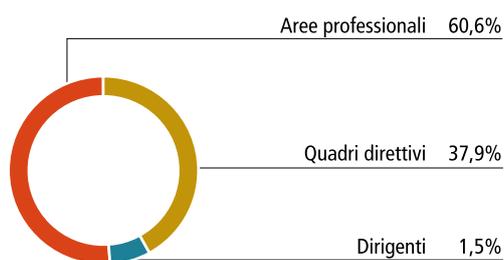
Inquadramento % su totale dipendenti

	Italia	Estero
Dirigenti	1,5	1,9
Uomini	1,3	1,3
Donne	0,2	0,6
Quadri direttivi	37,9	26,2
Uomini	25,5	14,6
Donne	12,4	11,6
Aree professionali	60,6	71,9
Uomini	27,4	25,3
Donne	33,2	46,6

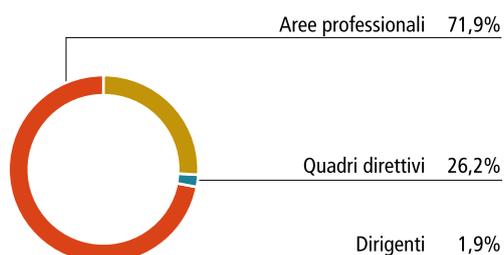
Ripartizione personale di filiale (%)¹

	Italia	Estero
Direttori uomini	9,0	4,0
Direttori donne	3,0	4,7
Gestori uomini	20,7	21,3
Gestori donne	26,3	20,1
Altro uomini	21,1	15,2
Altro donne	19,9	34,7

Inquadramento % su totale dipendenti: Italia



Inquadramento % su totale dipendenti: Estero



Conciliazione casa lavoro e flessibilità

Il verbale di accordo del 20 dicembre 2007 ha ampliato per i collaboratori le possibilità di fruire di elasticità d'orario.

Può essere richiesta maggiore elasticità in ingresso e in uscita (45 minuti) e la riduzione dell'intervallo a 30 minuti. Inoltre a tutti è consentito di beneficiare dei permessi per il recupero delle ex festività durante tutto l'arco dell'anno.

Sono state previste tutele aggiuntive a garanzia della salute delle lavoratrici in stato di gravidanza e ulteriori specifici permessi/aspettative per il personale impegnato nell'assistenza dei figli. Vengono riconosciuti, inoltre, permessi e aspettative a fronte di esigenze di carattere personale e familiare (tra cui, in particolare, permessi per lutto e per la nascita dei figli, per il trasloco, per assistenza a parenti portatori di handicap, per svolgimento di attività di volontariato, per motivi di studio e per visite mediche specialistiche non effettuabili al di fuori dell'orario di lavoro). È previsto anche il prolungamento di un anno del periodo di aspettativa non retribuita dopo la scadenza del comporta, per il personale che non risul-

¹ Dati riferiti solo alle filiali retail

ti in grado di riprendere servizio alla fine del periodo previsto dalla contrattazione collettiva nazionale di settore. Il medesimo accordo ha anche ampliato la possibilità di accedere al

part-time; in Italia i collaboratori che lavorano a tempo parziale sono l'11% del totale della forza lavoro, dato superiore alla media di sistema che si attesta al 10%.

Dipendenti part-time per genere: Italia

Dipendenti part-time su totale dipendenti: 11%



Dipendenti part-time per genere: Estero

Dipendenti part-time su totale dipendenti: 0,6%



Assistenza, previdenza, agevolazioni

Contributi a favore dei lavoratori	Italia	Estero
Polizze assicurative (€/000)	2.758	183
Polizza infortuni (€/000)	5.595	508
Premio fedeltà (€/000)	16.383	45
Erogazioni figli studenti (€/000)	3.226	359
Attività ricreative culturali (€/000)	3.496	380
Altro: figli dipendenti portatori di handicap (€/000)	1.382	5
Totali (€/000)	32.840	1.480
Polizze sanitarie (€/000)	63.916	2.079
Assistenza sanitaria (n° assistiti)	71.056	5.825
Previdenza complementare (€/000)	149.356	33.163
Previdenza complementare (n° assistiti)	70.760	6.805
Facilitazioni creditizie a favore dei dipendenti		
Numero mutui	3.416	4.126
Totale erogato mutui (€/000)	343.294	115.544
Numero prestiti	6.980	7.355
Totale erogato prestiti (€/000)	63.260	31.034

Asilo aziendale

La struttura è situata nel centro di Milano e accoglie figli dei dipendenti di età compresa tra 1 e 3 anni. Tenuto conto del gradimento da parte delle famiglie e del numero di richieste pervenute, in corso d'anno si è provveduto ad ampliare la ricettività della struttura che oggi vede la presenza di 48 bambini. L'asilo possiede una serie di requisiti che ne esaltano la qualità:

struttura e attrezzature all'avanguardia, progetto pedagogico condiviso con i genitori, progetto alimentare, professionalità e specializzazione degli operatori. Nello spirito che ha animato la realizzazione della struttura, l'Azienda continua a sostenere l'iniziativa e questo, tra le altre cose, ha permesso di mantenere invariate per le famiglie le condizioni di accesso.

Categorie protette

Nel corso dell'anno sono state effettuate tutte le attività correlate al reclutamento ed alla selezione di risorse appartenenti a categorie protette, partendo dalla definizione di alcuni profili lavorativi identificati con le società interessate e dagli incontri di selezione per valutare la disabilità e il diritto al collocamento obbligatorio dei candidati in relazione alle effettive capacità lavorative, giungendo all'inserimento del candidato scelto.

Progetto Oltre ogni barriera

I colleghi con deficit visivo più o meno grave all'interno del Gruppo sono circa 260. Quasi tutti svolgono mansioni di centralinista telefonico, ma non mancano esperienze di occupazioni alternative.

Per 130 di essi negli ultimi due anni era già stato realizzato un progetto di adeguamento tecnologico delle postazioni informatiche, che ora è in via di estensione alle restanti 130 persone ancora sprovviste della piattaforma

informatica standard per Ipo-Non Vedenti. L'estensione della Piattaforma Ipo-Non Vedenti a tutti gli utenti disabili coglie più di un obiettivo: innanzitutto quello di integrare pienamente i colleghi nel contesto lavorativo in cui operano, rendendoli completamente autonomi nella gestione del proprio lavoro, e quello di permettere loro di esprimere consapevolmente tutte le proprie potenzialità e capacità professionali ed individuali.

Si è partiti alla fine del 2007, in coincidenza con i rilasci dei nuovi PDI – Posto di Direzione Integrato, con un intervento pilota che ha riguardato 6 centralinisti di Milano (rete ex San Paolo) ai quali sono stati installati i prodotti di

ausilio alla visione, nel frattempo certificati sulla piattaforma PDI dal team di certificazione. Il protocollo specifico di sorveglianza sanitaria per personale disabile ipovedente è stato esteso anche ai colleghi di provenienza ex Sanpaolo IMI.

È stato inoltre progettato e inserito a catalogo il corso di "Addetto al soccorso di disabili" con l'obiettivo di fornire specifiche indicazioni agli incaricati per i casi di soccorso a disabili in situazioni di emergenza. I contenuti si incentrano sia su fattori emotivi e comportamentali nelle situazioni di pericolo, sia sui correlati ai vari tipi di disabilità al verificarsi di condizioni di emergenza.

Categorie protette

Categorie protette su totale dipendenti (%)	Italia	Estero
Disabili	4,0	1,2
Altro	1,8	0,3

Salute e sicurezza

Sono state adottate politiche per la mitigazione del rischio e la protezione di tutte le componenti del patrimonio della Banca con l'obiettivo di sviluppare un quadro normativo di riferimento chiaro, applicabile e coerente con leggi e regolamenti in materia di sicurezza, valido per la Banca ed estendibile al Gruppo.

Il modello prescelto è di tipo "piramidale": il livello più alto è costituito dai Principi di sicurezza, il livello intermedio è rappresentato dalle

Linee Guida di sicurezza, mentre il dettaglio operativo è costituito dalle Norme Operative di sicurezza.

Il Gruppo sta completando il percorso necessario a dotarsi di corpi normativi di sicurezza unificati per definire modelli unitari in risposta alle necessità di semplificazione ed omogeneità dei comportamenti per tutto il personale, oltre che di buon utilizzo di tutte le soluzioni di sicurezza.

Sicurezza nell'accesso ai sistemi aziendali

L'attività relativa alla predisposizione del badge unificato di Gruppo, avviata nel corso del 2007, porterà alla distribuzione, entro l'estate 2008, dello strumento che consentirà sia l'accesso e la rilevazione presenze sia, mediante certificato digitale, l'accesso al sistema informativo. Le tastiere con lettore di smart card (ne sono state acquistate 60.000) garantiranno ai collaboratori

l'accesso in sicurezza ai sistemi aziendali e alla propria postazione di lavoro.

Tale iniziativa consentirà, in futuro, l'integrazione dei meccanismi di protezione congiunta logica e fisica (es. l'utilizzo del badge in uscita dall'azienda impedisce l'accesso ai sistemi aziendali sino al futuro utilizzo del badge in entrata).

Nel 2007 il presidio del territorio assicurato dalle strutture operative di sicurezza specialistiche di Milano, Torino, Padova, Roma e Napoli è stato esteso alla rete ex Intesa e sono stati effettuati più di 2.300 sopralluoghi in filiale. Il contatto diretto tra specialisti sul territorio e colleghi di filiale è divenuto un'importante occasione di verifica e monitoraggio puntuale delle condizioni di rischio, di individuazione degli interventi correttivi, di ampliamento delle misure di sicurezza nonché di sensibilizzazione e coinvolgimento dei colleghi.

È stato garantito l'intervento presso i punti operativi oggetto di rapine e furti, con l'obiettivo di fornire immediata assistenza ai collaboratori coinvolti e per analizzare da vicino e nell'immediato le dinamiche messe in atto in tali occasioni.

La presenza diretta sul territorio delle funzioni preposte ha consentito di calibrare gli interventi di potenziamento delle difese già esistenti e di sostituzione di quanto mostratosi

obsoleto. Nel 2007 sono stati ravvisati oltre 1.300 interventi di incremento delle misure di sicurezza.

Nel corso dell'anno, inoltre, sono stati definiti i processi operativi e gli strumenti di comunicazione e di coordinamento tra la Funzione che presidia la sicurezza fisica della banca e le altre strutture responsabili delle attività di realizzazione e manutenzione degli apparati, sia a livello centrale che territoriale. Il presidio di sicurezza fisica è coinvolto costantemente nella gestione delle relazioni con le OO.SS.LL. su queste tematiche. Nel 2007 i referenti di Sicurezza hanno partecipato agli incontri tra l'Azienda e le Rappresentanze Sindacali delle Aree per illustrare l'andamento dei fenomeni criminosi e spiegare le principali strategie messe in campo per contrastarli. Nel 2007 in Italia le rapine subite sono state 443 (8 ogni 100 sportelli) e si sono tenuti 470 colloqui di supporto psicologico al personale coinvolto.

La Formazione sulla sicurezza

È stato dato grande rilievo alla formazione in materia di sicurezza, per contribuire a creare una cultura aziendale comune e rendere incisive ed efficaci le misure di mitigazione del rischio; l'impegno è rivolto a progettare iniziative per sensibilizzare i colleghi sull'importanza di trattare in modo appropriato beni, valori e informazioni.

Nel 2007 il piano formativo in aula ha coinvolto più di 650 dipendenti (Direttori, Gestori Famiglie o Respon-

sabili Operativi e Neoassunti) in corsi mirati a far conoscere i comportamenti corretti per la prevenzione degli eventi criminosi e sulla condotta da tenere in caso di rapina. L'attività di formazione si è rivolta inoltre, anche a distanza, al personale preposto al trattamento dei dati personali e delle informazioni in genere, con contenuti relativi alla protezione dei dati. Le giornate totali di formazione sulla sicurezza erogate in Italia sono state 4.231, all'estero 914.

clienti

Sono state attivate convenzioni con le Università di Milano e Torino per la consulenza in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ed è stato costituito un Ufficio di coordinamento dei medici con designazione dei coordinatori per la holding e per le Società del Gruppo. Le attività dei Medici Competenti Territoriali delle Aziende del Gruppo sono effettuate nel rispetto degli indirizzi generali e del protocollo sanitario definito con l'Ufficio di coordinamento. In collaborazione con gli specialisti del settore sono stati definiti i protocolli di intervento in caso di superamento delle soglie di attenzione per la concentrazione del gas radon. Tali proto-

colli sono stati attuati con la collaborazione della Direzione Immobili e Acquisti, mediante interventi tecnici di riduzione dell'esposizione a tale elemento entro i limiti di sicurezza. Congiuntamente alla Direzione del Personale è stata avviata anche l'attività di informazione al Personale di tutte le filiali interessate. È inoltre proseguita l'analisi delle singole situazioni di rischio, mirata allo scambio di informazioni e documentazione tra le varie strutture aziendali competenti, per individuare le soluzioni possibili, anche attraverso la costituzione di presidi territoriali per la Prevenzione e la Protezione a Milano, Torino, Padova, Bologna, Roma e Napoli.

Assenze (%)	Italia	Estero
Tasso assenze per motivazione (su totale giorni teorici lavorativi)	10,33	9,37
Malattia	4,27	2,13
Infortunio	0,12	0,07
Puerperio	2,31	2,94
Motivi personali e familiari	0,78	0,65
Congedi per incarichi pubblici	0,07	0,01
Permessi donazione sangue	0,05	0,01
Handicap (L.104/92)	0,44	0,03
Altro	2,28	3,53

Infortuni nell'anno	Italia	Estero
Infortuni all'interno della società	200	43
Infortuni all'esterno della società	463	131
Totale infortuni nell'anno	663	174
Percentuale infortuni su numero dipendenti	0,9%	0,7%

Azionisti



AZIONISTI

Investitori Istituzionali

Piccoli Investitori

Fondazioni

Media

Linee strategiche

Abbiamo operato per mantenere gli impegni presi con il Piano d'Impresa 2007-2009 col quale ci siamo posti l'obiettivo di crescere in misura rilevante ed in modo sostenibile, sviluppando il rapporto di fiducia con tutti i nostri stakeholder e facendo leva su tutte le variabili gestionali: sviluppo dei ricavi, controllo dei costi, ottimizzazione degli attivi e dei rischi.

Anche il piano di integrazione è proseguito secondo le previsioni: nei primi tre mesi dell'anno sono state formalizzate le decisioni relative alla struttura operativa e sono stati designati i responsabili delle unità, nonché definiti i pe-

rimetri di clientela tra tutte le Business Unit. Inoltre è stato allineato il modello distributivo sia per la clientela retail sia per quella corporate e per le imprese e sono state messe a punto soluzioni integrate per i sistemi di indirizzo e controllo relativamente alla reportistica direzionale ed operativa, agli strumenti di controllo del rischio ed ai processi creditizi. Sono state infine lanciate le prime iniziative commerciali congiunte supportate da campagne pubblicitarie dedicate. Sempre nel primo trimestre 2007 si è provveduto ad individuare il sistema informativo di Gruppo.

Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni

ATTENZIONE AL RITORNO DELL'INVESTIMENTO DEI NOSTRI AZIONISTI

● Il 2007 si è concluso per il Gruppo Intesa Sanpaolo con margini economici in miglioramento. L'utile netto è stato pari a 7.250 milioni di euro, in aumento del 54% rispetto a quello del 2006 anche per plusvalenze da cessioni. Il risultato della gestione operativa maturato nell'esercizio è stato di più di 8,7 milioni di euro, in aumento del 5,5% rispetto al 2006, del 15,2% escludendo le componenti non ricorrenti. ■■■□□

● Approvati dividendi per il 2007 complessivamente di oltre 4,8 miliardi di euro con un dividendo unitario di 0,38 euro per ciascuna

delle azioni ordinarie e di 0,391 euro per ciascuna azione di risparmio, con un rendimento dell'8% per le azioni ordinarie e dell'8,7% per le azioni di risparmio. ■■■□□

GARANTIRE LA MASSIMA TRASPARENZA E TEMPESTIVITÀ NELLA COMUNICAZIONE AL MERCATO

● È continuato l'impegno alla trasparenza, tempestività e fruibilità di accesso alle informazioni per tutti gli stakeholder. Sono stati svolti incontri e conferenze sia telefoniche sia via web con la comunità finanziaria italiana e estera. Il sito Internet di Gruppo è stato completamente rinnovato e improntato a criteri di ulteriore chiarezza e semplicità. ■■■■□

■■■■■ realizzata e conclusa
 ■■■■□ proseguita dal 2006
 ■■□□□ avviata e in corso
 ■□□□□ da realizzare ancora

Assemblea degli Azionisti¹

Principali competenze di delibera	<ul style="list-style-type: none"> ● nomina e revoca del Consiglio di Sorveglianza ● responsabilità dei componenti del Consiglio di Sorveglianza e, in via concorrente con il Consiglio di Sorveglianza, dei componenti del Consiglio di Gestione ● distribuzione degli utili ● nomina e revoca della società incaricata della revisione contabile ● approvazione del bilancio di esercizio in caso di sua mancata approvazione da parte del Consiglio di Sorveglianza ● operazioni di competenza dell'assemblea straordinaria ai sensi di legge
Assemblee convocate nel 2007 e punti all'ordine del giorno	<p>3 maggio 2007 (ordinaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● approvazione della proposta di destinazione dell'utile di esercizio 2006 e di distribuzione del dividendo, ● autorizzazione all'acquisto e all'alienazione di azioni proprie a servizio di piani di compensi a favore di dipendenti della Società e di società controllate ● nomina dei Consiglieri di Sorveglianza ● assicurazione della responsabilità civile per i componenti il Consiglio di Sorveglianza ● proposta di revisione del compenso alla società di Revisione Reconta Ernst & Young S.p.A. <p>3 maggio 2007 (straordinaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● delibera in materia di modifiche statutarie, connesse, tra l'altro, all'entrata in vigore delle disposizioni contenute nella Legge 28 dicembre 2005, n. 262 (c.d. "Legge sul Risparmio") e nel D. Lgs. 29 dicembre 2006, n. 303 (c.d. "Decreto Pinza"). <p>2 ottobre 2007 (ordinaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● delibera in materia di autorizzazione all'acquisto e alla disposizione di azioni proprie, anche al fine di adempiere ed eseguire gli impegni legati all'operazione di acquisizione del controllo di Banca CR Firenze.
Partecipazione	<p>Assemblea del 3 maggio: 53,84% (sede ordinaria) e il 52,52% (sede straordinaria) del capitale ordinario</p> <p>Assemblea del 2 ottobre: 56,42% del capitale ordinario. Non è previsto alcun onere di preventivo deposito al fine di intervento dei soci in Assemblea.</p>
Modalità di votazione	<p>Ogni azione ordinaria attribuisce il diritto a un voto. Le azioni di risparmio non hanno diritto di voto nelle assemblee ordinarie e straordinarie ma esclusivamente diritto di intervento e di voto nell'Assemblea speciale dei possessori di azioni di risparmio.</p>

Nell'esercizio 2007 l'Assemblea Speciale degli Azionisti di Risparmio si è riunita in data 4 maggio e ha deliberato in merito all'opportunità di sottoporre ai competenti Organi deliberanti della Società un'operazione di conversione obbligatoria delle azioni di risparmio in azioni ordinarie.

¹ Per quanto concerne il profilo dell'azionariato si veda capitolo 1 a pagina 28.

Il rendimento del titolo Intesa Sanpaolo

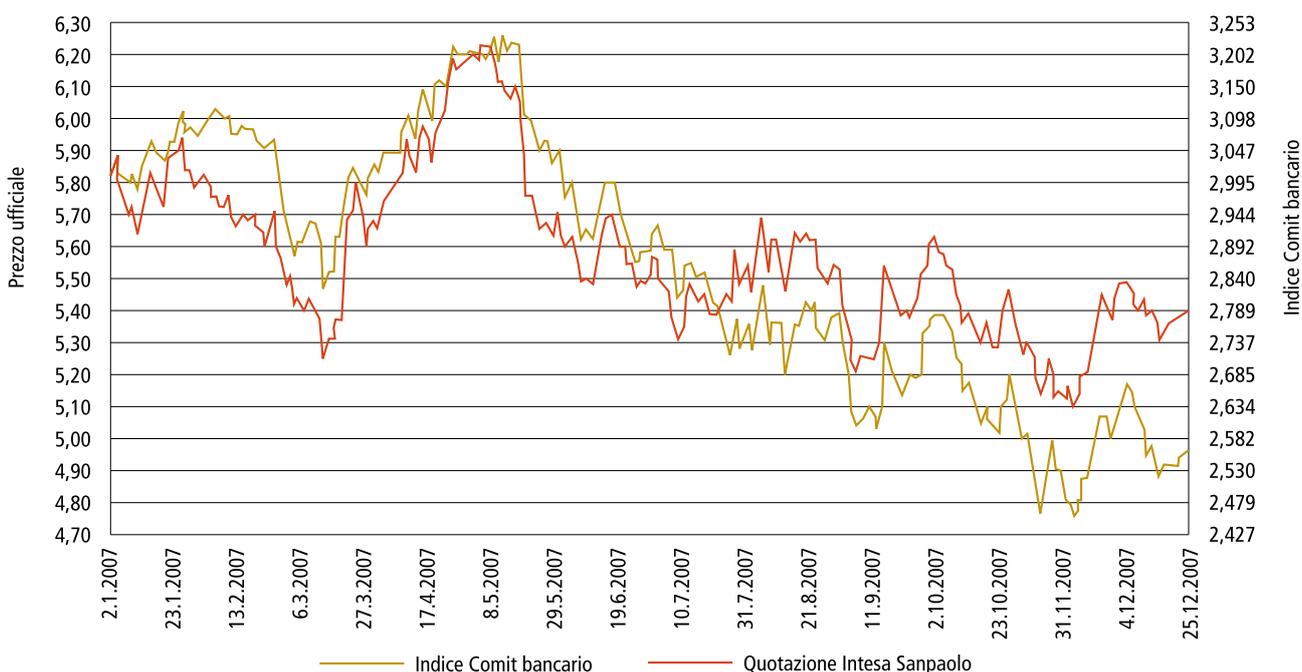
Quotazione Azione Ordinaria Intesa Sanpaolo

La quotazione dell'azione ordinaria Intesa Sanpaolo ha registrato – dopo il progressivo calo dei primi due mesi e mezzo dell'anno – una rapida accelerazione tra metà marzo e la prima decade di maggio, anche a seguito della pubblicazione dei risultati dell'esercizio 2006 di Banca Intesa e Sanpaolo IMI e del Piano di Impresa 2007-2009 di Intesa Sanpaolo, che ha portato il titolo a raggiungere valori superiori di circa il 7% ai livelli di inizio anno. Dalla data di stacco dividendo la quotazione è poi tornata su valori inferiori a quelli di inizio anno, data l'elevata remunerazione per gli azionisti, registrando un andamento ciclico nella seconda parte dell'anno – con una prima ripresa in agosto, annullatasi in settembre, una seconda in ottobre, seguita da una flessione fino al livello minimo dell'anno in novembre (circa -12% rispetto a inizio 2007), e un'ultima ripresa in dicembre – per chiudere infine l'esercizio in arretramento del 7,4% rispetto al 2 gennaio 2007, pari alla metà della flessione registrata dall'indice di settore. A fine esercizio 2007, Intesa Sanpaolo capitalizzava 68,6 miliardi di euro.

I dividendi

L'Assemblea Ordinaria di Intesa Sanpaolo in data 3 maggio 2007 ha deliberato l'attribuzione di un importo complessivamente pari a 0,391 euro per ciascuna azione di risparmio e a 0,380 euro per ciascuna azione ordinaria. Tali importi, per un pay-out totale di oltre 4,8 miliardi di euro, erano costituiti da:

- Un "dividendo ordinario" pari a 0,22 euro per ogni azione Intesa Sanpaolo ordinaria e a 0,231 euro per ogni azione di risparmio (intendendo per "dividendo ordinario" l'attribuzione – da utili e riserve – di un importo uguale al dividendo distribuito da Banca Intesa nel 2006), con un conseguente pay-out "ordinario" di oltre 2,8 miliardi di euro.
- Un "dividendo straordinario" pari a 0,16 euro per ogni azione ordinaria e di risparmio (intendendo per "dividendo straordinario" la maggiore attribuzione agli azionisti rispetto al "dividendo ordinario"), con un conseguente pay-out "straordinario" pari a circa 2 miliardi di euro.



Relazioni con gli azionisti e la comunità finanziaria

Nel corso del 2007 la comunicazione con la comunità finanziaria si è focalizzata sugli obiettivi strategici del Piano di Impresa 2007-2009, presentato il 16 aprile 2007, nonché sulla puntuale rendicontazione degli andamenti societari, agevolando il riconoscimento dei risultati da parte degli analisti finanziari, delle agenzie di rating e degli investitori.

Con riferimento al Piano di Impresa 2007-2009, la comunicazione ha avuto come obiettivo prioritario quello di fare percepire a tutti gli stakeholder – tramite i vari canali a disposizione – le potenzialità del nuovo Gruppo non solo sotto il profilo della creazione di valore per gli azionisti ma anche in termini di accesso a prodotti e servizi a condizioni più competitive per i clienti, di crescita professionale per i dipendenti e di motore di crescita per la società e l'ambiente. Inoltre, il 2007 ha visto il completo rifacimento del sito Internet di Gruppo per raggruppare tutta la comunicazione istituzionale della nuova realtà. Il nuovo sito di gruppo group.intesasanpaolo.com, interamente bilingue italiano e inglese, include le aree dedicate alle informazioni finanziarie, alla struttura societaria, e al modello di governance nonché un'area interamente dedicata alla sostenibilità. ②

Anche nel 2007, per garantire la parità di informazione a tutti gli azionisti e a tutti i nostri stakeholder, le informazioni sono state rese disponibili e fruibili in modo tempestivo, agevole e non oneroso tramite una pluralità di canali: ad esempio Internet, *conference call* con numero verde gratuito, brochure, inoltre gratuito dei bilanci a seguito di richiesta effettuata tramite sito Internet della Banca.

Conformemente alle migliori prassi internazionali si sono svolti periodicamente incontri e conferenze sia telefoniche sia via web con la comunità finanziaria, italiana ed estera, al fine di consolidare rapporti duraturi e continui che contribuiscano alla creazione di valore sostenibile nel tempo. A tal fine ci si è avvalsi anche di analisi di *perception* presso analisti finanziari e investitori istituzionali che hanno permesso di recepirne opinioni/bisogni/aspettative.

Comunicazioni	2007
Presentazioni istituzionali	59
Comunicazioni Finanziarie pubblicate	191
Roadshow	23
– Europa	21
– Stati Uniti	2
Incontri con investitori e analisti	193
Richieste ricevute dall'help desk azionisti e soddisfatte	12.000

Con il procedere dell'integrazione e con la presentazione del Piano di Impresa 2007 – 2009, le raccomandazioni dei circa 30 analisti che hanno seguito il titolo Intesa Sanpaolo hanno registrato un significativo miglioramento.

Raccomand.	Gennaio 2007	Dicembre 2007
Buy	66%	79%
Hold	28%	18%
Sell	6%	3%

Rating

Divenuta efficace la fusione con Sanpaolo IMI il 1° gennaio 2007, Intesa Sanpaolo ha registrato l'aumento del Support Rating da parte di Fitch a 1 da 2 e la conferma di tutti gli altri rating assegnati a Banca Intesa.

Ad aprile, a seguito dell'aggiornamento della metodologia di determinazione dei rating, Moody's ha aumentato il rating sul debito a lungo termine (a Aa2 da Aa3) e ha abbassato il rating sulla solidità finanziaria BFSR (a B- da B).

L'inclusione del titolo Intesa Sanpaolo negli indici etici

Intesa Sanpaolo è presente dal 2007 in alcuni dei principali indici etici europei (FTSE4Good, ASPI Eurozone, Ethibel Investment Register).

Moody's	
Debito a medio-lungo termine	Aa2
Debito a breve termine	P-1
Financial strength	B-
Outlook	Stabile

Fitch	
Debito a medio-lungo termine	AA-
Debito a breve termine	F1+
Individual	B
Support	1
Outlook	Stabile

Standard & Poor's	
Debito a medio-lungo termine	AA-
Debito a breve termine	A-1+
Outlook	Stabile

Relazioni con i media

La definizione e la gestione delle azioni di comunicazione del Gruppo verso i media e gli opinion maker italiani e stranieri è svolta dal Servizio Rapporti con i media. L'obiettivo centrale dell'attività è quello di comunicare le iniziative di importanza strategica e operativa del Gruppo a tutti gli stakeholder e sviluppare un rapporto di massima trasparenza verso la comunità finanziaria e l'opinione pubblica italiana ed estera.

Le azioni di comunicazione sono finalizzate a informare in maniera puntuale, dettagliata e trasparente su:

- i valori dell'azienda e l'impegno nel sostegno allo sviluppo del Paese
- gli obiettivi del Piano d'Impresa
- la presentazione dei risultati trimestrali, semestrali e annuali
- il lancio di nuovi prodotti e servizi che abbiano rilevanza per tutti gli stakeholder
- lo sviluppo di iniziative culturali o sociali di particolare importanza
- lo sviluppo di nuove strutture dedicate al-

l'impresa sociale, al mondo non profit, al public finance e all'investment banking

Tutte le informazioni strategiche del Gruppo vengono rese tempestivamente disponibili attraverso la sezione dedicata del sito Internet del Gruppo, che viene aggiornata quotidianamente. In questa sezione si possono inoltre trovare le fotografie e le biografie del Top management e i Comunicati stampa emessi dal Gruppo e dalle due precedenti Banche (dal 2002 per Banca Intesa e dal 2000 per Sanpaolo IMI, fino ad oggi).

Attività di comunicazione	Numero
Comunicati stampa	520
Conferenze stampa	90
Presentazioni prodotti e iniziative	65

È possibile iscriversi a una mailing-list per ricevere all'indirizzo di posta elettronica e/o sul cellulare i comunicati stampa e le informazioni sui principali eventi societari e si può altresì richiedere l'invio al proprio domicilio della documentazione disponibile.

Studi e relazioni con il mondo della finanza

L'indipendenza e la reputazione della ricerca rappresentano un valore fondamentale per il corretto funzionamento dei mercati finanziari e per preservare la fiducia degli investitori. Per questo motivo garantiamo indipendenza di giudizio ai nostri economisti e analisti finanziari e, per la ricerca che diffondiamo all'esterno, prevediamo alcuni schemi posti a tutela degli investitori, in tema di governance e di trasparenza dei conflitti d'interesse.

La soluzione adottata sul piano organizzativo vede la costituzione di un'unica struttura di ricerca, il Servizio Studi e Ricerche, indipendente e autonoma dalle unità di business. Inoltre, in linea con lo spirito della MIFID e delle relative disposizioni attuative, a fine 2007 l'organizzazione interna del Servizio è stata affinata in modo da distinguere più chiaramente le attività che costituiscono ricerca in materia di investimenti, attribuite ad uffici distinti rispetto a quelli che si occupano della produzione di studi economici.

Una specifica normativa interna, introdotta già dal 2006, disciplina i principi e le regole comportamentali cui deve ispirarsi l'attività degli analisti finanziari, alla luce delle disposizioni regolamentari. L'attività degli analisti finanziari è sottoposta ai controlli di Compliance, che verificano in modo continuativo il rispetto dei criteri di correttezza e trasparenza nelle raccomandazioni d'investimento, e la comunicazione degli eventuali interessi e conflitti di interesse.

La conoscenza dei fenomeni economici e finanziari, delle realtà aziendali, settoriali e territoriali in cui operiamo è fondamentale per comprendere le principali tendenze dei mercati di riferimento, individuarne le potenzialità di crescita e contribuire a orientare le attività del Gruppo.

La nostra attività di ricerca è volta anche a promuovere iniziative pubbliche con l'obiettivo di stimolare il dibattito su temi di carattere economico-finanziario e, dove possibile, offrire suggerimenti alle competenti autorità. A questo fine mettiamo a frutto l'ampia base di conoscenze che deriva dalla nostra attività

e dalla professionalità dei nostri collaboratori e partecipiamo al dibattito economico e finanziario, sia nazionale che internazionale, attraverso studi e ricerche realizzati in proprio, di cui curiamo la diffusione presso il pubblico e la comunità finanziaria.

Gli studi e le ricerche sono resi disponibili attraverso una distribuzione segmentata in base ai contenuti di ciascuna pubblicazione e ai bisogni degli utenti serviti: la clientela corporate e istituzionale, le unità della Banca e del Gruppo, il pubblico indistinto. Le pubblicazioni sono diffuse tramite una pluralità di canali: posta elettronica e tradizionale, con mailing list mirate, la più estesa delle quali conta quasi 2.900 destinatari; il sito Internet di Gruppo, che rende disponibile al pubblico una selezione dell'ampia produzione del nostro servizio Studi e Ricerche; siti Internet di società del Gruppo attraverso accessi riservati ai clienti istituzionali.

Negli ultimi anni sono state realizzate iniziative tese a sensibilizzare l'opinione pubblica e gli operatori economici sul ruolo che fattori quali la ricerca, l'innovazione, il marketing, l'ICT, il capitale umano e l'internazionalizzazione hanno per lo sviluppo della capacità competitiva non solo delle grandi imprese, ma anche di quelle piccole e medie. Le relazioni instaurate con istituzioni di categoria, realtà associative ed Enti di ricerca rappresentano opportunità di scambio e confronto fondamentali per lo sviluppo del Gruppo. Per questo, appoggiamo e promuoviamo le iniziative esterne di analisi e ricerca, sia fornendo una collaborazione diretta, sia attraverso il sostegno economico. Nel 2007 il Servizio Studi e Ricerche di Intesa

La conoscenza dei fenomeni economici e finanziari, delle realtà aziendali, settoriali e territoriali in cui operiamo è fondamentale per comprendere le principali tendenze dei mercati di riferimento, individuarne le potenzialità di crescita e contribuire a orientare le attività del Gruppo.

Sanpaolo ha fornito un contributo scientifico per l'organizzazione di alcuni convegni di rilievo, relativi alla presentazione di rapporti

di analisi dei settori e distretti industriali, allo sviluppo sostenibile in ambito territoriale e al settore della moda e del lusso.

I convegni del 2007 di Intesa Sanpaolo organizzati col contributo scientifico del Servizio Studi e Ricerche

***70° Rapporto analisi dei settori industriali:
"Fuori dal tunnel"***

Vicenza, 16 maggio 2007

*dal Servizio Studi di Intesa Sanpaolo e dal TeDis della
Venice International University
Milano, 5 novembre 2007*

***Sviluppo sostenibile, Autonomie Territoriali
e Regole. Un quadro di certezze per sostenere
la crescita***

Roma, 24 ottobre 2007

Gli scenari Futuri della Moda e del Lusso

*Convegno organizzato insieme a Pambianco –
Strategie di Impresa
Milano, 13 novembre 2007*

***I distretti industriali del terzo millennio:
dalle economie di agglomerazione
alle strategie d'impresa***

*Convegno dedicato alla presentazione e discussione del
volume "I distretti industriali del terzo millennio", curato*

***72° Rapporto analisi dei settori industriali:
"Investire sul futuro: l'industria italiana
e le sfide del prossimo biennio"***

Milano, 20 novembre 2007

Gli Indici sul mercato azionario

Diffondiamo quotidianamente una serie di indici sul mercato azionario, che hanno una lunga tradizione – l'indice denominato Comit Globale, il più conosciuto, è stato lanciato nel 1972 – e che rappresentano un punto di riferimento per i risparmiatori e la comunità finanziaria. Sono 28 i Fondi Comuni italiani Azionari che li utilizzano come benchmark. La famiglia degli indici si è arricchita via via nel tempo per rispondere ai mutamenti del mercato dei capitali e alle esigenze degli operatori. Attualmente sono calcolati 31 indici di borsa, diffusi tramite i principali info provider.

Fornitori



Linee strategiche

L'attenzione ai comportamenti improntati all'eliminazione degli sprechi e alla sobrietà nell'ambito delle forniture è stata utilizzata come principio guida nei processi di integrazione delle attività operative delle banche che hanno costituito Intesa Sanpaolo.

Il Gruppo inoltre ha adottato il processo di

approvvigionamento elettronico, l'e-procurement, già attivo dal 2003 in Banca Intesa, che rappresenta un modello di consumo eco-compatibile, nella misura in cui i magazzini e le relative scorte di materiali vengono eliminati. In questo modo contribuiamo a diffondere ulteriormente pratiche di acquisto sostenibile.

Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni

TRASPARENZA E CORRETTEZZA NEL PROCESSO DI SELEZIONE DEI FORNITORI

Estendere al Gruppo il Portale Acquisti e l'utilizzo di gare on line:

● Estensione del Portale per quasi tutte le categorie merceologiche e gestione on line delle relative negoziazioni. ■■■■□

Sviluppare e integrare l'albo dei fornitori:

● L'albo fornitori è stato integrato e reso accessibile su internet. ■■■■□

Attivare azioni per migliorare i tempi di pagamento stabiliti dai contratti:

● Il monitoraggio dei tempi di pagamento è stato migliorato attraverso l'applicazione delle procedure informatiche sottostanti la gestione amministrativa della spesa. ■■■■□

Definire piani di ascolto e dialogo affinché la relazione banca/fornitori porti benefici reciproci:

● I processi di integrazione hanno contribuito fortemente alla creazione di relazioni costruttive con i fornitori. ■■■■□

PROMUOVERE LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE DEI FORNITORI

Qualificare i fornitori in base a requisiti sociali e ambientali:

● La registrazione/qualificazione dei fornitori prevede anche criteri di responsabilità sociale e ambientale. ■■■■

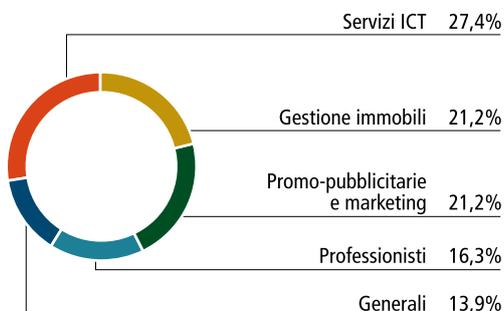
Migliorare l'approccio al processo di approvvigionamento al fine di ridurre gli impatti ambientali:

● Lo studio preventivo sul fornitore prevede l'integrazione dei criteri di qualità e di economicità con quelli della sostenibilità di prodotto, di processo e di approvvigionamento della merce. ■■□□

■■■■■ realizzata e conclusa
 ■■■■□ proseguita dal 2006
 ■■□□□ avviata e in corso
 ■□□□□ da realizzare ancora

Intesa Sanpaolo nel 2007 ha effettuato una spesa complessiva per gli acquisti di circa 3,34 miliardi di euro.

Ripartizione spese amministrative 2007 per categoria



Trasparenza nei processi di acquisto e nella selezione dei fornitori

Il processo di fusione partito nel 2007 ci ha visti fortemente impegnati nell'integrazione delle funzioni di acquisto e di rinegoziazione e unificazione degli accordi di fornitura. Nel corso di tale procedimento si è dato particolare valore alla territorialità tra i fattori di valutazione delle proposte commerciali.

Durante l'anno abbiamo analizzato in Italia 62 categorie merceologiche, effettuato 78 gare on line, sono stati coinvolti circa 850 fornitori e stipulati 230 contratti.

Il rapporto che manteniamo con i nostri fornitori è basato sulla trasparenza e sulle pari opportunità. A tale proposito il *Portale e-Sourcing* ci permette di rendere il processo di negoziazione tracciabile e funzionale in ogni sua fase: dalla gestione della selezione dei fornitori all'organizzazione del processo negoziale; dalla pubblicazione dei capitolati nei contratti di appalto all'invito dei partecipanti; dalla raccolta e analisi delle offerte alla redazione automatica di report e verbali di fine gara.

Alle società che intendono proporsi come potenziale fornitore e partecipare ai processi di negoziazione è richiesta la registrazione al sistema. Le aziende che sono abilitate alla candidatura ricevono le chiavi che ne consentono l'accesso e la presentazione delle proprie offerte. Durante la procedura di registrazione, oltre all'accettazione delle condizioni generali di fornitura della Banca, si chiede la confor-

mità ai principi enunciati nel Codice Etico e nel decreto legislativo 231/2001, pena la potenziale risoluzione del contratto nel caso di comportamenti contrari ai principi stessi. Inoltre è stato inserito un questionario dedicato, "Politiche di Responsabilità Sociale dei fornitori", in cui il fornitore descrive le sue pratiche in tema di responsabilità sociale e ambientale al momento della registrazione al Portale. Attraverso il Portale

sul sito internet di Gruppo essi hanno accesso alle nostre politiche e possono conoscere tutte le nostre iniziative. La sua estensione ha riguardato quasi tutte le categorie merceologiche e le relative negoziazioni sono avvenute on line.

Un monitoraggio dei tempi di pagamento sempre più attento è stato possibile grazie all'applicazione efficiente delle procedure informatiche che supportano la gestione amministrativa della spesa. Sono stati rispettati i tempi che ci eravamo prefissati e gli stessi non hanno subito sostanziali modifiche rispetto a quanto previsto.

La stessa attenzione a garantire trasparenza ed

Garantiamo pari opportunità nella selezione dei fornitori e dei partner commerciali, tenendo conto della loro compatibilità e adeguatezza alle dimensioni e alle necessità della nostra azienda.

efficienza nel processo di fornitura mediante l'e-procurement ha riguardato anche le banche estere, anche laddove, come in Romania, vige un regime di monopolio per energia e acqua. Questo impegno ha consentito ovunque il ri-

spetto dei termini di pagamento dei fornitori locali (30 giorni), e in alcuni casi, come per CIB, addirittura il dimezzamento a 15 giorni; ha determinato inoltre il ricorso a procedure di asta virtuale, come per VUB.

Promuovere la sostenibilità sociale e ambientale

I criteri che adottiamo nella scelta dei nostri fornitori sono legati anche alle loro politiche di responsabilità sociale e ambientale.

Oltre all'accettazione del Codice Etico di gruppo, che avviene al momento della loro candidatura, i processi di selezione e la stipula successiva dei contratti prevedono anche l'impegno del fornitore a sostenere la protezione e la tutela dei diritti umani. Esigiamo inoltre che nei contratti che stipuliamo con loro vi sia il riferimento all'applicazione dei contratti collettivi nazionali per ogni singola categoria. Per promuovere un uso responsabile delle risorse, VUB privilegia materiali certificati eco-compatibili e il ricorso al lavoro di cooperative sociali e CIB ha avviato la certificazione dei suoi principali fornitori.



Riconosciamo i principi stabiliti dalle Convenzioni fondamentali dell'ILO (International Labour Organization) e in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto di lavoro forzato e minorile, la non discriminazione nell'occupazione.

La relazione con l'ambiente



AMBIENTE
Associazioni Ambientaliste
Generazioni future

Linee strategiche

Abbiamo emanato una Policy Ambientale che definisce il nostro approccio nella gestione responsabile sia degli impatti sull'ambiente generati dalle nostre attività (impatti diretti), sia quelli generati da clienti e fornitori con i quali ci relazioniamo (impatti indiretti).

Relativamente agli impatti diretti abbiamo costituito un ufficio dedicato alla loro gestione integrata coordinato dall'Energy Manager di Gruppo, abbiamo esteso il Sistema di Gestione Ambientale a nuovi siti per la corretta gestio-

ne del consumo di risorse, degli impianti e dei rifiuti generati. Ci siamo impegnati nella continua riduzione delle emissioni di CO₂ puntando all'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e introducendo iniziative per la mobilità sostenibile che fanno capo al Mobility Manager di Gruppo. Relativamente agli impatti indiretti è continuato il nostro finanziamento, con una vasta gamma di prodotti, a privati e imprese a sostegno della razionalizzazione di consumi e dell'energia pulita.

Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni

PROMUOVERE L'USO RESPONSABILE DELLE RISORSE AMBIENTALI: ENERGIA, CARTA, ACQUA E GESTIONE DEI RIFIUTI

Estendere il sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 a nuovi siti:

- Esteso a 10 nuovi siti. ■■■■□

Adottare soluzioni a maggiore efficienza energetica e ridurre progressivamente le emissioni di anidride carbonica:

- In occasione di 61 ristrutturazioni e nuovi allestimenti, sono stati installati impianti energeticamente più efficienti (in particolare 10 caldaie a gas a condensazione) e sono stati effettuati interventi di miglioramento sugli impianti di illuminazione in 67 filiali. ■■■■□

- Dotati circa 8.000 PC di monitor a cristalli liquidi. ■■■■□

- Impostato lo spegnimento notturno sul 50% delle postazioni di lavoro informatizzate in Italia. ■■■■□

- Approntato l'utilizzo di sistemi di recupero del calore prodotto dai Centri di Elaborazione Dati (CED) di Moncalieri e Settimo e di impianti di cogenerazione/trigenerazione per il CED di Parma. ■■■■

- Installate nuove insegne a minore consumo energetico in 450 filiali. ■■■□□

- Utilizzata energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili. Tale utilizzo ha raggiunto a fine 2007 il 75% del consumo totale delle banche commerciali in Italia. ■■■■□

- Effettuato un monitoraggio continuo dei consumi energetici dei palazzi principali per individuare possibili interventi di ottimizzazione. ■■■■□

- Definito un nuovo capitolato per i servizi di manutenzione degli impianti con obiettivi di efficienza energetica. ■■■■

- Riorganizzate le navette riservate ai dipendenti; ridotta la flotta aziendale; perfezionate le procedure di richiesta dei viaggi aziendali. ■■■□□

Ridurre i consumi di carta ed estendere l'uso di carta ecologica:

- Attivato un progetto di sperimentazione di utilizzo di carta riciclata per manifesti che sarà oggetto di verifica nel prossimo anno. ■□□□

Applicare standard di acquisto in linea con il principio di eco-compatibilità:

- Introduzione progressiva di acquisti verdi. ■■■□□

Ottimizzare le procedure di smaltimento dei rifiuti:

- Unificate le procedure operative delle filiali in

■■■■■ realizzata e conclusa

■■■■□ prosecuita dal 2006

■■□□□ avviata e in corso

■□□□□ da realizzare ancora

Italia e introdotto un nuovo capitolato sui servizi alle persone (pulizie, rifiuti, ecc.). ■■■■

- Attivata la razionalizzazione degli archivi di filiale in Lombardia, come fase sperimentale del progetto, con l'obiettivo della eliminazione dei surplus indotti dalla gestione ordinaria. ■■□□

Adottare soluzioni tecnologiche che limitino l'utilizzo di risorse idriche:

- Emanate linee guida per la realizzazione delle nuove filiali che danno indicazioni operative anche in merito al risparmio di acqua. ■■■■

TENERE IN CONSIDERAZIONE IL RISCHIO AMBIENTALE NELLA VALUTAZIONE DEL MERITO CREDITIZIO

- Partecipazione all'attività interbancaria dell'ABI in tema di valutazione del rischio ambientale delle controparti creditizie, propedeutica alla stesura di linee guida dedicate. ■□□□

- Avvio del percorso di implementazione degli Equator Principles con un corso di formazione a cui hanno partecipato 21 colleghi coinvolti a vario titolo nell'applicazione dei Principi. ■■□□

SVILUPPARE PRODOTTI E SERVIZI SPECIFICI E PARTECIPARE A INIZIATIVE NEL CAMPO DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Ampliare l'offerta commerciale nel comparto energetico a sostegno dell'energia pulita:

- Prestiti personali ai privati per la realizzazione e l'installazione di pannelli fotovoltaici in abitazioni private e l'acquisto di veicoli ecologici. ■■■□

- Finanziamenti alle piccole imprese nel campo dell'agricoltura, per iniziative nei settori del fotovoltaico e delle biomasse. ■■■□

- Finanziamenti alle imprese per la produzione di energia rinnovabile (fotovoltaico, biomasse e idroelettrico). ■■■□

- Mutuo per il settore dell'edilizia sostenibile. ■■■□

- IntesaNova Energia, che prevede l'affiancamento di partner scientifici nella valutazione qualitativa e nel rendimento energetico del progetto. ■■■□

- Leasenergy, prodotto di leasing dedicato al finanziamento di impianti per la produzione di energia fotovoltaica. ■■□□

Ampliare l'offerta di prodotti e servizi nel comparto energetico a sostegno dell'energia pulita:

- Utilizzo, attraverso EQUITER, degli strumenti di impiego del capitale di rischio, per la valutazione tecnica ed economica dei progetti più complessi o innovativi nei settori delle energie rinnovabili (eolico, mini-idroelettrico, fotovoltaico, biomasse, biogas). ■■■□

- Istituzione di una società veicolo (GICA) per originare e commercializzare i crediti di emissione. ■■■□

- Finanziamenti in project finance di progetti nel settore delle energie rinnovabili e della gestione dei rifiuti. ■■□□

Partecipare a iniziative legate alla tutela dell'ambiente (es. fondi della Carbon Finance, partnership promosse dal Ministero dell'Ambiente, quali ad es. il Kyoto Club):

- Adesione al Kyoto Club. ■■□□

- Partecipazione alla lotta contro i cambiamenti climatici attraverso l'associazione al Carbon Disclosure Project. ■■■□

- Partnership nella campagna "Sustenergy-Energia sostenibile per l'Europa" promossa dalla Commissione Europea. ■■□□

- Accordo con il Ministero dell'Ambiente, per rafforzare la cooperazione in materia di risparmio energetico e la promozione delle energie rinnovabili. ■■□□

- Partecipazione al 20° Congresso Mondiale dell'Energia (World Energy Congress-WEC). ■■■■

AMPLIARE FORMAZIONE, INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEL PERSONALE SU TEMI AMBIENTALI

- Diffusione di newsletter periodiche per sensibilizzare sui temi del risparmio energetico. ■■□□

- Pubblicazione sul sito intranet aziendale della guida "Salva l'ambiente con un click" dell'ABI. ■■■■

- Realizzazione della sezione intranet dedicata alla nuova struttura di Sostenibilità Ambientale. ■■□□

Il patrimonio ambientale è un capitale che va tutelato e protetto, tanto più se consideriamo l'utilizzo rilevante di risorse, troppo spesso non rinnovabili, generato dall'attività umana. Anzi, la sua tutela oggi è una delle sfide maggiori dello sviluppo economico. Oramai non possiamo più nasconderci che il nostro pianeta non fornirà risorse sufficienti alle generazioni future, se quelle di oggi continueranno a consumare con lo stesso ritmo, senza cambiare rotta. È fuori dubbio che, in ragione della loro funzione cruciale nella gestione del capitale, le banche e le altre imprese finanziarie hanno responsabilità rilevanti, sia in quanto soggetti che consumano, sia in relazione alle conseguenze sociali e ambientali dei finanziamenti che concedono.

Per questo Intesa Sanpaolo mette l'ambiente tra i suoi stakeholder. Gli riconosce una voce, tanto più che gli interessi di cui si fa portatore sono trasversali a diverse attività della banca. La Policy Ambientale emanata nel 2007 intende tradurre questo impegno in un atteggiamento sempre più improntato alla sostenibilità. Il Gruppo ha rinnovato l'adesione, impegno preso già nel 2006 sia da Banca Intesa che da Sanpaolo IMI, alla UNEP Finance Initiative, il Programma ambientale delle Nazioni Unite, che ha iniziato più di quindici anni fa a collaborare con diversi stakeholder per delineare delle linee guida, principalmente in campo ambientale, che fossero su misura per banche, imprese finanziarie e assicurazioni.

UNEP Finance Initiative

I Principi	Il nostro impegno
<p>1. Impegno allo sviluppo sostenibile</p> <p>1.1 Consideriamo lo sviluppo sostenibile una componente essenziale per condurre le aziende con successo.</p> <p>1.3 Riteniamo che il settore dei servizi finanziari possa fornire assieme ad altri campi economici un importante contributo allo sviluppo sostenibile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● La strategia di impresa alla quale ci ispiriamo comporta anche il sostegno allo sviluppo del Paese, in un'ottica di creazione di valore non solo economico ma anche sociale e ambientale. ● Orientiamo la nostra attività di impresa al sostegno delle iniziative improntate alla responsabilità nella gestione degli impatti sociali e ambientali, attraverso l'ascolto delle istanze degli stakeholder che con noi si relazionano. ● Sviluppiamo rapporti operativi con enti istituzionali preposti a strutturare e a presidiare i mercati per l'ambiente, principalmente quelli creati per ridurre le emissioni di anidride carbonica, anche attraverso l'uso di incentivi basati su meccanismi di prezzo.
<p>2. Management ambientale e istituti finanziari</p> <p>2.1 Siamo favorevoli a un management ambientale previdente per accertare con tempestività e prevenire i potenziali danni all'ambiente.</p> <p>2.3 Riconosciamo che l'identificazione e la quantificazione dei rischi ambientali devono costituire parte dei consueti procedimenti per la valutazione e il management dei rischi negli affari all'interno del paese e all'estero. Con riguardo ai nostri clienti, consideriamo l'adempimento degli oneri ambientali in vigore e il trattamento responsabile dell'ambiente fattori essenziali dell'efficiente conduzione aziendale.</p> <p>2.4 Miriamo ad usare i metodi migliori del management ambientale compresi l'utilizzo efficiente dell'energia, il riciclaggio e la riduzione dei rifiuti, e a sviluppare le relazioni d'affari con partner, fornitori e aziende contraenti sulla base di parametri ambientali altrettanto elevati.</p> <p>2.5 Vogliamo aggiornare regolarmente i metodi da noi usati per tenere conto degli sviluppi di rilievo nel management ambientale. Sosteniamo l'attività di ricerca degli istituti finanziari in questi e simili campi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● La Policy Ambientale si rivolge ai principali aspetti ambientali interessati dalle attività della Banca: gli impatti diretti e quelli indiretti. Rispetto ai primi, la banca si impegna a migliorare progressivamente la gestione del consumo delle risorse; rispetto ai secondi, a contribuire alla diffusione di processi e comportamenti positivi, sia attraverso la concessione di finanziamenti ai suoi clienti che tramite l'acquisto di beni e servizi presso i suoi fornitori. ● Il Gruppo adotta gli Equator Principles, linee guida definite a livello internazionale per la valutazione, gestione e monitoraggio dei potenziali rischi ambientali e sociali, connessi alle attività di project finance. ● Applichiamo su 82 filiali, numero che intendiamo ampliare progressivamente, un Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001, che consente di gestire in maniera efficiente gli aspetti ambientali rilevanti. Il Sistema si estende anche ai fornitori e agli appaltatori coinvolti. ● La scelta dei nostri fornitori è legata anche a criteri di responsabilità sociale e ambientale. ● Il Sistema di Gestione Ambientale prevede obiettivi di miglioramento continuo e specifici processi per conseguirli. ● Monitoriamo i nostri impatti sull'ambiente ricercando le tecnologie più evolute e innovative che sperimentiamo sul campo, sostenendo gli enti di ricerca che operano in tale ambito. Stabiliamo rapporti di collaborazione con enti all'avanguardia nel campo delle innovazioni ambientali.

Principi UNEP Finance Initiative

I Principi	Il nostro impegno
2.6 Riconosciamo la necessità di sottoporre le nostre attività a regolare sorveglianza interna e controllo tenendo conto dei nostri obiettivi nel settore ambientale.	<ul style="list-style-type: none"> ● La Direzione Internal Auditing assicura un'azione di sorveglianza sul regolare andamento dell'operatività e dei processi della Banca, nonché sul rispetto delle regole disciplinate nel Codice Interno di Comportamento e sulla salvaguardia del valore delle attività fra le quali vi sono anche quelle connesse agli impegni etici e di responsabilità sociale e ambientale del Gruppo.
2.7 Incoraggiamo l'industria dei servizi finanziari a sviluppare prodotti e servizi favorevoli alla protezione dell'ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> ● Stipuliamo accordi con attori di governo per offrire alla clientela la possibilità di usufruire in maniera agevolata degli incentivi economici messi a disposizione. ● Facilitiamo l'accesso ai finanziamenti europei nell'ambito dei Programmi Quadro di Ricerca e Sviluppo Tecnologico e favoriamo la creazione di reti di contatto tra professionisti d'impresa, esperti in ricerca e sviluppo ed esponenti del mondo accademico per stimolare la diffusione di idee innovative e la condivisione di competenze. ● Sviluppiamo prodotti e servizi specifici a sostegno dell'utilizzo di energia da fonti rinnovabili e delle iniziative di riduzione delle emissioni di anidride carbonica, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Protocollo di Kyoto. ● La partecipazione ad ABI Energia consente di dare un contributo nell'influenzare positivamente gli attori del settore bancario nazionale verso comportamenti sostenibili dal punto di vista ambientale.
3. Opinione pubblica e comunicazione	
3.1 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.	<ul style="list-style-type: none"> ● Comuniciamo le nostre performance ambientali attraverso il Bilancio Sociale, che rendiamo pubblico; la Policy Ambientale è accessibile al pubblico attraverso il sito Internet di Gruppo e ai collaboratori tramite il portale Intranet. ● Informiamo la comunità degli investitori sulle emissioni di anidride carbonica della Banca e sulle strategie adottate nella lotta al cambiamento climatico rispondendo al questionario del Carbon Disclosure Project (www.cdproject.net). 
3.3 Nel campo delle questioni ambientali, ci impegneremo per l'apertura e il dialogo con gruppi target di rilievo, compresi azionisti, collaboratori, clienti, governi e opinione pubblica.	<ul style="list-style-type: none"> ● Abbiamo promosso il dialogo con i nostri stakeholder realizzando un ciclo di focus group con i nostri clienti e con opinion leader per verificare la coerenza dei nostri impegni con le attività realizzate, anche in campo ambientale.
3.4 Chiediamo che, per promuovere i principi e gli obiettivi di questa dichiarazione, il Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente (UNEP) assista, nell'ambito delle sue possibilità, gli istituti finanziari mettendo loro a disposizione adeguate informazioni sullo sviluppo sostenibile.	<ul style="list-style-type: none"> ● L'assidua e fattiva cooperazione con l'Asset Management Working Group di UNEP FI rappresenta un importante momento di confronto con le realtà internazionali legate alla sostenibilità ambientale e sociale in ambito finanziario. Contestualmente, offre l'occasione di analizzare i feedback delle altre realtà internazionali per meglio monitorare lo stato di avanzamento di nuovi progetti di sostenibilità ambientale e sociale.
3.5 Invitiamo gli altri istituti finanziari a sostenere questa dichiarazione. Ci impegniamo a condividere con loro le nostre esperienze e conoscenze per favorire la diffusione dei metodi più adeguati.	<ul style="list-style-type: none"> ● La collaborazione con UNEP FI nei gruppi di lavoro ha dato frutto a una serie di pubblicazioni condivise con la comunità finanziaria mondiale e promossa attraverso conferenze ed eventi internazionali.

IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Gli impatti diretti prodotti sull'ambiente da Intesa Sanpaolo sono dovuti all'uso di risorse, alla mobilità delle persone e delle merci, alla produzione di rifiuti in genere e all'emissione di sostanze nocive nello svolgimento delle sue attività sul territorio. La politica di razionalizzazione che la banca persegue è mirata a ridurre costantemente la sua impronta ecologica, partendo da una migliore efficienza energetica quale primo esempio di energia alternativa.

Una nuova struttura dedicata all'ambiente

Coerentemente con quanto dichiarato nella Policy Ambientale, Intesa Sanpaolo ha ritenuto necessario rafforzare il suo impegno verso l'ambiente nella gestione degli impatti diretti, istituendo nel 2007 una struttura dedicata.

Grazie alla creazione dell'Ufficio della Sostenibilità Ambientale intendiamo ridurre progressivamente la nostra impronta ecologica e gestire in maniera efficiente quelle attività che rientrano nella sua misurazione. In questo modo vogliamo ottenere benefici in campo ambientale (anche con la diminuzione dei costi gestionali), quali la riduzione delle emissioni inquinanti e degli impatti negativi, nonché la condivisione di una cultura interna della sostenibilità nei comportamenti quotidiani.

La nuova struttura si occupa principalmente di:

- definire, nel quadro delle politiche di responsabilità sociale e ambientale, le linee guida operative in materia ambientale, anche attraverso analisi normative e dei costi e dei

benefici che derivano dalla sua applicazione

- monitorare le attività aziendali che generano impatti sull'ambiente fornendo indirizzi per la loro riduzione

- coordinare l'applicazione del Sistema di Gestione Ambientale e presidiare il progressivo ampliamento a livello aziendale

- sviluppare analisi per innovazioni in campo ambientale e coordinare gli interventi sperimentali conseguenti

- collaborare alle attività di Mobility Management, fornendo le linee guida da seguire per individuare i mezzi di trasporto più efficaci in ottica di risparmio energetico e di minori emissioni di gas inquinanti

- presidiare il settore delle evoluzioni tecnologiche e fornire l'indirizzo per le scelte di acquisto relativamente agli aspetti di carattere ambientale

- contribuire alla diffusione di una sensibilità verso la tutela ambientale attraverso attività di comunicazione sia esterna che interna

Anche attraverso il monitoraggio dei dati ambientali e la sensibilizzazione delle persone che lavorano nel Gruppo, puntiamo a un miglioramento continuo del nostro comportamento nei confronti dell'ambiente.

Il Sistema di Gestione Ambientale

Abbiamo applicato ad alcuni siti un Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001 che consente di gestire gli aspetti ambientali rilevanti: i consumi energetici e le relative emissioni inquinanti, la produzione e la gestione di rifiuti, i consumi di carta, la limitazione della presenza di sostanze nocive, le attività di manutenzione degli impianti tecnologici. Il Sistema prevede anche obiettivi di miglioramento della prestazione ambientale e specifici processi per conseguirli. Il rispetto delle procedure e dei programmi è assicurato da periodici audit interni. Infine, per garantirne la corretta applicazione, il personale coinvolto è stato formato sia mediante corsi in aula sia direttamente presso le filiali oggetto di certificazione. Nel 2007 l'applicazione del Sistema ha raggiunto 82 siti. Nel contempo è stato sviluppato un assessment su un campione di 25 siti per estenderla a ulteriori 50 nel corso del 2008. Il Sistema di Gestione Ambientale si estende anche alle forniture. Perciò i fornitori e gli appaltatori in Italia sono tenuti al rispetto delle procedure interessate dal Sistema.



Energia e interventi di efficienza energetica

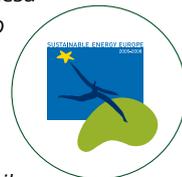
SUSTENERGY

L'impegno di Intesa Sanpaolo a favore delle energie rinnovabili e del risparmio energetico si è tradotto anche nell'adesione alla Campagna Sustenergy (Energia Sostenibile per l'Europa 2005 -2008), avviata dalla Commissione Europea per raggiungere gli obiettivi posti dal Piano di azione per l'efficienza energetica: ridurre le emissioni di CO₂ del 20%, aumentare l'efficienza in campo energetico del 20%, portare la produzione di energia rinnovabile al 20% entro il 2020.

La Campagna, lanciata dalla Direzione Generale Energia e Trasporti nel quadro del Programma Energia Intelligente per l'Europa (EIE), si propone di sensibilizzare l'opinione pubblica e i governi a livello locale, regionale, nazionale ed europeo sul tema dell'energia sostenibile in Europa. Sustenergy punta inoltre a diffondere le migliori pratiche europee in materia e a stimolare il necessario aumento degli investimenti privati nelle tecnologie legate alle energie rinnovabili e all'efficienza energetica. Intesa Sanpaolo è stata la prima banca in Europa ad avere ottenuto dalla Commissione Europea il riconoscimento di 'Partner' della campagna promo-

zionale Sustenergy, grazie al suo impegno nei confronti dell'ambiente.

L'Accordo prevede che ogni anno Intesa Sanpaolo presenti un documento sullo stato di avanzamento dei lavori con la descrizione delle attività svolte nell'anno precedente e il programma per l'anno in corso. Sempre nel quadro della campagna Sustenergy, Intesa Sanpaolo ha concluso nel luglio 2007 un Accordo volontario di collaborazione con il Ministero dell'Ambiente, che intende rafforzare la cooperazione tra i due enti in materia di risparmio energetico e promozione delle energie rinnovabili. Tema chiave dell'Accordo è la realizzazione, tra il 2007 e il 2010, di una serie di iniziative congiunte, quali attività di comunicazione, sensibilizzazione e assistenza alla clientela del Gruppo. L'Accordo ha previsto inoltre la possibilità di avviare tavoli di lavoro con enti pubblici al fine di valutare l'attuabilità di soluzioni finanziarie innovative in campo energetico e la collaborazione su iniziative pilota in tema di energia sostenibile che presentino caratteristiche di innovatività e replicabilità sul territorio.



La partecipazione al 20° Congresso Mondiale dell'Energia (World Energy Congress- WEC), uno dei più importanti eventi a livello mondiale sul tema dell'energia, ha sicuramente costituito

uno strumento di creazione e diffusione della sensibilità in tema di energia. Intesa Sanpaolo ha partecipato in qualità di main sponsor, insieme a Enel, Eni, AceaElectrabel ed EDF.

Programma GreenLight

Il risparmio di energia comincia dall'efficienza energetica. Il sistema di illuminazione costituisce uno degli ambiti che offrono possibilità concrete di metterla in atto. Attraverso azioni di miglioramento, oltre a ridurre i consumi e i costi derivanti, si evita anche l'immissione in atmosfera di anidride carbonica e si aumenta la qualità dell'illuminazione artificiale soprattutto a beneficio dei collaboratori. In tale ottica va vista l'adesione di Intesa Sanpaolo al Programma Europeo GreenLight, progetto basato su accordi volontari stipulati tra i grandi utenti di illuminazione del terziario, della pubblica amministrazione e industriali e la Commissione Europea. I partner si impegnano a realizzare interventi di miglioramento tecnologico e gestionale dell'illuminazione nei propri edifici, supportati dalla Commissione in termini di informazione fornite e di riconoscimento dei risultati conseguiti. Le linee guida per la realizzazione delle nuove filiali e di quelle ristrutturata, prevedono, oltre all'uso di lampade ad alta efficienza, l'installazione di apparecchi dotati di reattore elettronico, che consentono un risparmio di almeno il 15% rispetto ad apparecchi di qualità elevata con reattori tradizionali. Il raggiungimento del livello di prestazione prefissato è stato verificato conducendo delle indagini su un campione di filiali e monitorandone i consumi per l'illuminazione. Alla fine del 2007 i punti operativi inseriti nel Programma GreenLight erano 264, contro i 197 del 2006.

Anche VUB ha aderito al Programma, pianificando la sostituzione delle vecchie fonti di illuminazione con nuove più eco-compatibili, in grado di ridurre i consumi e migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo. Avviata nel 2007 in tre sedi, nel corso del 2008 sarà progressivamente estesa ad altre dieci.



ABI Energia

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è tra i consorziati di ABI Energia, punto di riferimento del sistema bancario per attività legate all'ottimizzazione dell'efficienza energetica. Nato con la finalità di offrire al sistema bancario la propria conoscenza in materia di energia e di far conoscere lo scenario di riferimento analizzandone i vantaggi competitivi ma anche i rischi operativi, il Consorzio ha tra i suoi obiettivi la riduzione dei costi di approvvigionamento, del rischio operativo associato all'utilizzo di energia, dei consumi e del conseguente impatto ambientale. Promuove il dialogo con Istituzioni, Università e Centri di Ricerca per condividere la conoscenza e individuare le buone pratiche nel campo della gestione dell'energia. Infine stipula convenzioni con i fornitori di energia nell'ambito del libero mercato e provvede a sensibilizzare i consorziati sui temi del risparmio energetico e della sostenibilità (anche attraverso convegni e corsi che ci vedono impegnati attivamente con i nostri interventi).

I consumi energetici

Il presidio dei consumi energetici rientra tra quelli affidati all'Energy Manager.

L'Energy Manager è la figura che garantisce il presidio della politica energetica del Gruppo. A lui è affidata la redazione del bilancio energetico aziendale. La sua attività consiste nell'individuare e promuovere iniziative volte a razionalizzare i consumi energetici e a ridurre le emissioni inquinanti.

Tali iniziative vanno dall'ottimizzazione degli impianti (anche attraverso indicazioni gestionali estese ai manutentori) al contenimento degli usi finali di energia (illuminazione, computer, ecc.), dal monitoraggio dei consumi alla formazione e alla sensibilizzazione del personale, dall'introduzione di prodotti a minor impatto sull'ambiente (es. carta ecologica) e sulle persone, allo studio di nuove soluzioni tecnologiche e all'approvvigionamento progressivo di energia da fonti rinnovabili.

Consumo di energia suddiviso per fonte energetica¹

	Italia	Estero	Totale
Energia elettrica (milioni di kWhe)	567,825	97,182	665,007
Energia termica (milioni di kWh ²)	194,960 ^{2 3}	77,067 ²	272,027
Da gas metano (milioni di mc)	17,928 ^{2 3}	7,267 ²	25,195
Da gasolio e altri combustibili liquidi (milioni di litri)	2,308 ³	0,738	3,046
Energia da fonte rinnovabile (milioni di kWhe)	425,124	0,073	425,197

Per l'energia elettrica

L'incremento registrato, rispetto al 2006, dovuto alla crescita del perimetro di rendicontazione, è così ripartibile:

– Italia: +20,692 milioni di kWhe, pari al 3,8% del totale.

– Estero: +35,728 milioni di kWhe, pari al 58% del totale.

Se si tiene conto dell'aumento netto nel 2007 dei consumi elettrici dei CED (circa 8 milioni di kWh, pari

all'1,4% per il perimetro Italia) dovuto allo sviluppo dell'attività informatica del Gruppo, per i consumi di energia elettrica in Italia si evidenzia una riduzione del 2,4% principalmente riconducibile al "consolidamento" degli interventi di ristrutturazione impiantistica e di sostituzione delle macchine da ufficio effettuati, oltre che ai primi risultati dell'attività di sensibilizzazione del personale.

Per l'energia termica la variazione registrata rispetto al 2006 non è sostanzialmente confrontabile per una differente modalità di rendicontazione tra Intesa Sanpaolo e Sanpaolo IMI, sia per Italia che per Estero.

¹ Per alcune Società del Gruppo il valore è stimato sulla base della spesa sostenuta.

² Per alcune Società del Gruppo il valore è stimato sulla base di un campione significativo.

³ Per Intesa Sanpaolo e Banche Rete è compreso il valore stimato della quota condominiale.

Risparmio energetico dovuto a interventi di efficienza energetica

	Italia	Estero	Totale
Energia totale recuperata da sistemi di cogenerazione / recuperatori di calore (kWh ²)	16.066.498	0	16.066.498
Energia totale risparmiata da apparecchiature e impianti a basso consumo energetico (kWhe)	5.775.524	0	5.775.524

Iniziative a favore dell'efficienza energetica o delle energie rinnovabili (milioni di kWh)

	Italia	Estero	Totale
Idroelettrica	425,124	0	425,124
Fotovoltaica	0	0,073	0,073

Consumi di energia termica (tep)

Italia	16.778
Esteri	6.623
Totale	23.401

Consumi di energia per superficie (tep x 10-3/mq)

Italia	47	5	47
Esteri	30	8	38

■ Energia elettrica ■ Gas metano e gasolio

Consumi di energia elettrica (tep)

Italia	136.278
Esteri	23.324
Totale	159.602

Consumi di energia totale per addetto (con CED) (tep/addetto)

Italia	2,12
Esteri	1,19

Consumi di energia totale (tep)

Italia	153.056
Esteri	29.947
Totale	183.003

Consumi di energia elettrica per addetto (senza CED) (tep/addetto)¹

Italia	1,94
Esteri	0,93

tep = tonnellate equivalenti di petrolio
 1 mc di Gas metano = 0,00082 tep
 1 litro di Gasolio = 0,00090 tep
 1 kWh di Energia Elettrica = 0,00024 tep

¹ Riferendosi ai dati forniti dal Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale nel 2003 per il settore del credito, la stima del consumo medio annuo per dipendente bancario è di 6.800 kWh (1,63 tep). Un'analisi di ABI Energia effettuata nel 2006 su un campione di 17 banche stima in circa 6.300 kWh (1,51 tep) il consumo annuo di energia elettrica per dipendente (senza considerare i consumi dei CED). Si segnala che il consumo di energia elettrica per una grande città oscilla tra i 1.000 e 1.200 kWh (0,24 e 0,29 tep) per abitante.

Iniziative di efficienza energetica

Nel corso dell'anno sono state portate avanti molte iniziative volte all'efficienza energetica, che hanno permesso di ridurre il consumo di energia, oltre a evitare l'emissione di un numero considerevole di tonnellate di anidride carbonica (le tonnellate indicate nei vari ambiti sono state stimate).

Impianti

Presso il Centro di Elaborazione Dati (CED) di Parma l'impianto di cogenerazione alimentato a metano è in grado di produrre energia elettrica recuperando energia termica. L'impianto consente di utilizzare il calore prodotto sia per il riscaldamento degli ambienti in inverno sia per il raffrescamento degli ambienti in estate (in tale caso si tratta di trigenerazione). Il risparmio complessivo nel 2007 è stato di circa 900 tonnellate equivalenti petrolio (tep).

Anche presso i centri di Moncalieri e Settimo Torinese i sistemi di recupero del calore hanno portato un risparmio di circa 370 tep. Complessivamente, si stima che gli interventi effettuati presso i Centri di Elaborazione Dati hanno portato al taglio di 2.500 tonnellate/anno di CO₂.

Anche nel corso del 2007 abbiamo continuato nella progressiva trasformazione di caldaie da gasolio a metano oppure, ove possibile, con l'installazione delle pompe di calore nelle zone a clima più mite.

In occasione di ristrutturazioni e nuovi allestimenti (per i quali sono state redatte delle linee guida specifiche) abbiamo adottato soluzioni di maggiore efficienza energetica. Gli interventi più significativi (impianti di illuminazione, caldaie ad alta efficienza o a condensazione, pompe di calore, ecc.) hanno interessato nel 2007 una superficie di circa 27.000 metri quadri con un conseguente risparmio energetico di circa 1.300.000 kWh. Le tonnellate di CO₂ risparmiate in questi casi sono state circa 650. In 450 filiali nelle aree di Milano, Roma e Napoli sono state installate nuove insegne luminose che consentono una riduzione (per alcune tipologie di circa il 50%) della potenza elettrica. Contestualmente ne è stato ottimizzato il flusso, secondo le disposizioni sull'inquinamento luminoso in vigore in diversi comuni; il risparmio ottenuto è stato di circa 460.000 kWh e abbiamo evitato contemporaneamente circa 230 tonnellate annue di CO₂.

Apparecchiature informatiche

Alla fine del 2007 le postazioni di lavoro dotate di monitor a cristalli liquidi ammontavano a circa 46.000, con una conseguente riduzione dei consumi stimabile in 800.000 kWh e un taglio annuo di circa 400 tonnellate di CO₂.

Gestione impianti e macchine

È stato definito un nuovo capitolato per servizi di manutenzione degli impianti che prevede dei criteri di efficienza energetica.

Il monitoraggio continuo dei consumi elettrici nei palazzi principali è stato supportato dall'installazione di sistemi datalogger, installati in via sperimentale anche presso alcune filiali campione. Il risparmio di energia è stimato pari al 5% sul totale.

Un risparmio di circa 3.000.000 kWh e di 1.500 tonnellate annue di CO₂ è stato ottenuto grazie allo spegnimento notturno da remoto di circa 30.000 postazioni di lavoro (PC) sulla Rete della Capogruppo e delle Banche dei Territori.

Altri 170.000 kWh sono stati risparmiati attraverso l'utilizzo di sistemi per la regolazione della tensione di alimentazione degli impianti di illuminazione in alcuni palazzi, azione che ha permesso di ridurre le emissioni di CO₂ di 84 tonnellate/anno.

Abbiamo effettuato un monitoraggio dei consumi energetici e delle relative parametrizzazioni, riferiti sia all'unità di superficie che alle condizioni climatiche del luogo, per individuare i siti che possono diventare oggetto di possibili interventi di miglioramento. Inoltre, per

gli immobili di maggiori dimensioni, è stata effettuata un'analisi giornaliera e oraria degli assorbimenti di energia elettrica che ha consentito di individuare picchi particolari di consumo o utilizzo di impianti in periodi extralavorativi. Infine presso la sede centrale di VUB è stato avviato il progetto *LightEco* per abbattere i consumi di energia elettrica.

Informazione e formazione

Ogni persona che lavora per il Gruppo può partecipare attivamente alla riduzione dei consumi. Per questo motivo al personale neoassunto è stata distribuita una guida pratica con una serie di indicazioni sull'utilizzo responsabile degli strumenti di lavoro e degli impianti. La brochure, "Salva l'ambiente con un click", è stata realizzata da ABI Energia con il patrocinio del Ministero dell'Ambiente e della Federazione Italiana per l'uso razionale dell'Energia (FIRE) e in collaborazione con gli Energy Manager di alcune delle Banche associate, tra le quali Intesa Sanpaolo. La guida è stata resa accessibile attraverso il sito intranet aziendale.

Ogni persona che lavora per il Gruppo può partecipare attivamente alla riduzione dei consumi. Per questo motivo al personale neoassunto è stata distribuita una guida pratica con una serie di indicazioni sull'utilizzo responsabile degli strumenti di lavoro e degli impianti.



Riduzione delle emissioni atmosferiche

L'utilizzo di energia per la gestione delle attività nelle sedi del Gruppo è all'origine di emissioni di anidride carbonica, il gas ritenuto principale responsabile del progressivo riscaldamento del pianeta.

Le iniziative messe in campo a favore del ri-

sparmio energetico e già descritte precedentemente hanno portato dal canto loro a una considerevole riduzione di tali emissioni; abbiamo contribuito a un'ulteriore riduzione attraverso l'utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili.

Energia da fonti rinnovabili

Consorzio Idroenergia

Intesa Sanpaolo si è impegnata a ridurre progressivamente la sua dipendenza dalle fonti fossili scegliendo per l'Italia Idroenergia, il Consorzio che produce esclusivamente energia idroelettrica attraverso gli impianti di produzione della Compagnia Valdostana delle Acque. Il Gruppo CVA contribuisce con il 6,3% (circa 2.300 GWh) alla produzione nazionale di energia elettrica da fonte idroelettrica (circa 36.657 GWh). Intesa Sanpaolo,

con un rifornimento di circa 425 GWh, assorbe circa il 18% della produzione del Gruppo CVA, che corrisponde a circa l'1,1% di quella nazionale. L'utilizzo di energia idroelettrica in Intesa Sanpaolo ha raggiunto a fine 2007 il 78% del totale per le banche commerciali in Italia, riducendo di circa 200.000 tonnellate/anno l'emissione di CO₂.



La Banca di Trento e Bolzano utilizza energia idroelettrica per più del 70% dei suoi consumi. Presso la sede centrale della banca ungherese Central-European International Bank è stato avviato un programma pilota di installazione di impianti solari fotovoltaici che nel 2007 hanno prodotto circa 73.000 kWh, pari allo 0,5% del consumo totale.

Consumi energia elettrica da fonte rinnovabile % su consumi totali energia elettrica

Italia	74,87%
Estero	0,08%
Media	63,94%

Emissioni di CO₂ dirette e indirette (tonnellate/anno)¹

	Totali	Da energia elettrica	Da gas metano e gasolio
Centro Europa	995	779	216
Sud Mediterraneo e Asia	5.236	3.451	1.785
Sud Est Europa	29.453	25.046	4.407
Centro Est Europa	31.715	21.718	9.997
Comunità Stati Indipendenti	6.593	4.791	1.802
Totale Estero	73.992	55.785	18.207
Totale Italia	111.917	71.494	40.423
Totale Complessivo	185.909	127.279	58.630

Le emissioni atmosferiche, nonostante l'incremento del perimetro a seguito della fusione, hanno registrato una significativa riduzione dovuta principalmente al maggior utilizzo di energia idroelettrica in Italia e al contenimento dei consumi energetici nel corso de-

gli interventi impiantistici eseguiti nel tempo. Le emissioni per dipendente risultano pari a 1.907 kg in un anno, a fronte di un valore medio del settore bancario di circa 3.633 kg (stima effettuata da ABI Energia su un campione di 17 banche).

¹ Le emissioni di CO₂ quantificate sono quelle generate dagli impianti degli immobili del Gruppo (combustione per il funzionamento di impianti di riscaldamento, compresi quelli condominiali) e quelle derivanti dall'utilizzo di energia elettrica fornita a Intesa Sanpaolo da centrali termoelettriche e dagli impianti di cogenerazione del CED di Parma. I valori delle emissioni, dirette e indirette, espressi in tonnellate/anno, sono stati calcolati secondo coefficienti di trasformazione relativi sia alle tipologie di fonte che alle zone geografiche.
 - kg di CO₂ per 1 kWh di energia elettrica: Italia 0,501, Centro Europa 0,476, Zone restanti 0,576
 - kg di CO₂ per 1 mc di gas metano: Italia 1,92, Centro Europa 1,82, Zone restanti 2,21
 - kg di CO₂ per 1 litro di gasolio: Italia 2,60, Centro Europa 2,47, Zone restanti 2,99

Emissioni (milioni kg di CO₂/anno)

Italia	71	40	112
Estero	56	18	74
Totale	127	59	186

■ da Energia elettrica ■ da Gas metano e gasolio

Emissioni per superficie (milioni kg di CO₂/anno)

Italia	22	13	35
Estero	71	23	95

■ da Energia elettrica ■ da Gas metano e gasolio

Mobility Management

La sfida sempre più impegnativa che le città europee si trovano a dover far fronte a causa del traffico che le attanaglia, non riguarda solamente la sfera economica, ma anche quella ambientale, influenzando negativamente la salute e la qualità della vita dei cittadini che le abitano.

L'Europa non può più stare a guardare e si è impegnata nel 2007 ad affrontare questi problemi ormai urgenti elaborando il Libro verde "Verso una nuova cultura della mobilità urbana".

La Commissione ha messo la mobilità sulla sua agenda per favorire il cambiamento verso una mobilità più sostenibile, a tutti i livelli, locale, regionale e infine nazionale. L'intervento europeo darà un valore aggiunto a tutte le iniziative che fino a oggi sono state messe in campo, ma soprattutto darà un impulso maggiore alla nascita di nuovi attori e nuove soluzioni in questo ambito.

Il Mobility Management in Intesa Sanpaolo è l'eredità portata dalle due banche che hanno dato origine al Gruppo. Già queste ultime avevano messo in campo iniziative parallele per incoraggiare le persone all'uso efficiente e integrato di tutti gli strumenti a disposizione, al fine di affrontare in maniera sempre più sostenibile la gestione della mobilità.

L'attività a livello di gruppo è iniziata nel giugno 2007 con la nomina del Mobility Manager, che, coerentemente con le politiche di responsabilità sociale e ambientale del Gruppo, coordina sinergicamente tutti gli aspetti legati alla mobilità in collaborazione con l'Ufficio della Sostenibilità Ambientale e le strutture che gestiscono il parco auto e i viaggi aziendali.

Nella seconda parte dell'anno è partita la campagna di informazione e di sensibilizzazione dedicata, grazie agli strumenti aziendali di comunicazione quali la web-TV e il portale intranet. Inoltre, per dare continuità alle iniziative avviate nel 2006, è stata fatta una valutazione dell'esito del Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL) effettuato parallelamente nelle due banche nel 2006; valutazione che ha costituito una buona base per alcune ipotesi di sviluppo nella nuova realtà e ha cominciato ad accrescere la sensibilità dei collaboratori sul tema della mobilità. Un'attività di monitoraggio è stata

avviata anche sugli impatti ambientali prodotti dalla mobilità, iniziativa che prevediamo di rendere continuativa al fine di migliorare le nostre pratiche.

Gli interventi di carattere operativo hanno interessato innanzitutto una riorganizzazione delle navette riservate ai dipendenti: un test sperimentale, applicato alla navetta di Assago (Milano), che prevedeva la condivisione dello stesso veicolo con società terze, ha dimostrato una miglior efficienza nel servizio. In secondo luogo, una messa a punto della flotta aziendale ha comportato una notevole riduzione del parco auto circolante. Infine, l'Ufficio Viaggi ha perfezionato la procedura di richiesta delle missioni, cercando di ridurre le distanze chilometriche tra la zona di missione e la struttura alberghiera.

La nostra banca ungherese CIB ha avviato i test per il ricorso a motori ibridi per il proprio parco auto e incentivato l'uso di biciclette predisponendo appositi spazi comuni per il parcheggio e il cambio degli abiti presso la propria sede centrale a Budapest. Intesa Sanpaolo è stato uno dei promotori dell'iniziativa 10x10 lanciata dalla rivista Quattroruote, che vede impegnate 10 grandi aziende nella riduzione delle emissioni di CO₂ dei propri veicoli aziendali.

Acqua

L'utilizzo di acqua nelle filiali bancarie è principalmente riconducibile a usi igienici. È previsto l'uso tecnologico della risorsa idrica solo in alcuni casi particolari, ad esempio nel caso di produzione di freddo per la climatizzazione.

Le linee guida per la realizzazione delle nuove filiali, redatte nel 2007, sono orientate a un uso più responsabile delle risorse. Per questo prevedono, ove possibile, la progressiva sostituzione degli impianti che utilizzano acqua per le torri evaporative con impianti tecnologicamente più evoluti raffreddati ad aria.

La sfida sempre più impegnativa che le città europee si trovano a dover far fronte a causa del traffico che le attanaglia, non riguarda solamente la sfera economica, ma anche quella ambientale.

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

2 Per alcune Società del Gruppo il valore è stimato sulla base di un campione significativo.

3 Per Intesa Sanpaolo e Banche Rete è compreso il valore stimato della quota condominiale.

Prelievo totale di acqua per fonte ¹	Italia	Estero	Totale
Utilizzo totale – consumo (m ³ /anno)	3.115.097 ^{2 3}	1.112.671 ²	4.227.768

L'incremento del consumo di acqua del Gruppo in Italia rispetto al 2006 (+4,4%) risulta sostanzialmente coerente con l'incremento del perimetro di rendicontazione. Benché non si possa effettuare facilmente la comparazione, a titolo informativo segnaliamo che il consumo di acqua per una grande città oscilla tra i 150 e 200 litri giornalieri per abitante, che corrispondono rispettivamente a circa 55 e 73 mc per abitante per anno, mentre per Intesa Sanpaolo il consumo per addetto è pari a circa 43 mc all'anno.

Trattamento dei rifiuti

A seguito del processo di fusione si sono riscontrate, per il perimetro Italia, diverse modalità di gestione dei rifiuti speciali, spesso da ricondursi anche alle specificità territoriali, soprattutto in merito alla raccolta differenziata di carta, plastica, vetro, ecc. Pertanto nel 2007, mentre per la Capogruppo

e per le banche commerciali in Italia, la rendicontazione è stata fatta su un campione significativo di filiali, utilizzando per il calcolo complessivo un parametro medio unitario, per le altre società del Gruppo, che presentavano un'estensione limitata e una modalità di gestione univoca, i dati sono consuntivi reali.

Rifiuti per tipologia (kg)	Italia	Eestero	Totale
Carta e cartoni	4.091.887	611.513	4.703.400
Imballaggi	1.513.200	12.314	1.525.514
Cartucce nastri e pellicole	55.373	22.989	78.362
Macchine da ufficio	629.458	67.278	696.736
Altri non pericolosi	137.482	93.203	230.685
Rifiuti pericolosi (cfr. dettaglio)	202.341	35.981	238.322
Totale Rifiuti Prodotti	6.629.741	843.278	7.473.019

Rispetto al 2006, lo smaltimento di cartucce, nastri e pellicole è diminuito del 36% grazie alla progressiva riduzione del numero di macchine dotate di tali accessori.

Si è registrata una riduzione del 24% sulle macchine da ufficio (PC, stampanti, macchine da calcolo, ecc.) a seguito del rallentamento dei processi di sostituzione dovuto all'integrazione, e della difformità di contabilizzazione dei monitor a tubo catodico rispetto al 2006 (in gran parte compresi nei rifiuti pericolosi).

Rifiuti pericolosi (kg)	Italia	Eestero	Totale
Batterie esaurite di centrali telematiche e/o gruppi di continuità	1.773	2.038	3.811
Macchine da ufficio e/o componenti contenenti tubi catodici	198.909	32.803	231.712
Apparecchiature e/o componenti contenenti sostanze lesive dell'ozono	1.659	1.140	2.799

Per uniformare la gestione dei rifiuti prodotti dalle filiali, nel 2007 sono state unificate le procedure operative ed è stato redatto un nuovo capitolato sui servizi alle persone (pulizie, gestione dei rifiuti, ecc.).

Utilizzo di prodotti eco-compatibili

Al fine di dare maggior impulso all'utilizzo di materiali eco-compatibili, abbiamo attivato un progetto per aumentare l'uso di carta riciclata, che è in attesa dell'aggiornamento delle procedure interne correlate ai processi di integrazione. Abbiamo avviato inoltre un progetto di sperimentazione sull'utilizzo di carta riciclata per manifesti pubblicitari che sarà oggetto di verifica nel prossimo anno.

In particolare, nel quadro della Campagna *Su-*

stenergy e dell'Accordo con il Ministero dell'Ambiente a essa collegato, abbiamo utilizzato carta riciclata ecologica certificata Ecolabel e FSC per le brochure che presentano le iniziative di Intesa Sanpaolo a favore della campagna. Infine anche la stampa del bilancio sociale 2006 sia di Banca Intesa che di Sanpaolo IMI, nonché la presente edizione 2007 è stata effettuata su carta riciclata e certificata.

Materie prime utilizzate (kg)

	Italia	Eestero	Totale
Carta	8.181.552	2.559.275	10.740.827

Materiale riciclato utilizzato (kg)

	Italia	Eestero	Totale
Carta e cartoni	195.942	109.811	305.753

Complessivamente nel 2007 l'uso di carta si è ridotto del 2% rispetto al 2006. Ciò è dovuto ai primi effetti dell'integrazione e alla diffusione progressiva di procedure informatizzate che non richiedono o limitano l'utilizzo di carta.

Spese e investimenti per l'ambiente

Fra gli altri fattori, anche l'ammontare delle spese e degli investimenti complessivi impiegati per la protezione dell'ambiente e per limitare gli impatti del Gruppo, può costituire un

elemento utile a misurare l'impegno di Intesa Sanpaolo nel potenziamento della sua performance in campo ambientale.

Spese per la protezione dell'ambiente (migliaia di euro)

	Italia	Eestero	Totale
Gestione rifiuti speciali	1.892	58	1.950
Spese correnti manutenzione impianti	37.447	1.811	39.258
Spese per il Sistema di Gestione Ambientale	77	0	77
Spese di certificazione e sensibilizzazione dipendenti	16	10	26

Nel 2007 sono stati spesi circa 46 milioni di euro connessi alla protezione dell'ambiente. Tale dato comprende i costi relativi alla gestione dei rifiuti speciali, le spese di manutenzione degli impianti (solo spese correnti e non spese per interventi straordinari), le spese per il Sistema di Gestione Ambientale, per la certificazione e per iniziative di sensibilizzazione dei dipendenti verso il risparmio energetico. Nel 2007 il Gruppo è stato oggetto di due sanzioni amministrative per non compliance a norme ambientali per un totale di circa 2.500 euro.

IMPATTI AMBIENTALI INDIRETTI

Se attraverso una gestione attenta degli impatti diretti intendiamo ridurre la nostra impronta ecologica, ci impegniamo a ridurre anche quella dei clienti e dei fornitori che lavorano con noi, adottando politiche premianti nei confronti di prodotti, processi e iniziative che hanno a cuore la tutela ambientale.

Prodotti a supporto degli investimenti per la razionalizzazione dei consumi, la diversificazione delle fonti e la produzione di energie rinnovabili

Consapevoli che la lotta al cambiamento climatico va combattuta unendo i contributi di tutti gli attori in gioco, dai cittadini, agli enti pubblici e alle imprese, intendiamo fare la nostra parte nel raggiungimento degli obiettivi che l'Unione Europea ha posto al 2020 per il potenziamento dell'efficienza energetica, la diffusione delle fonti rinnovabili e la riduzione delle emissioni di gas serra.

Essere partner della campagna "Sustenergy-Energia sostenibile per l'Europa", promossa dalla Commissione Europea, ci ha consentito di dare un maggiore impulso all'offerta di prodotti di finanziamento nel comparto energetico e all'attività di valutazione tecnica ed economica dei progetti più complessi o innovativi in tale ambito.

Al problema dell'accesso al credito per gli investimenti in campo energetico, nel corso del 2007 Intesa Sanpaolo ha dato soluzioni concrete, fornendo da una parte l'assistenza specifica alle imprese clienti interessate ad accedere ai finanziamenti europei per le energie rinnovabili, dall'altra lanciando diverse linee di prodotto indirizzate ai segmenti di clientela imprese, small business e privati, per rispondere adeguatamente alla domanda della clientela che intende investire nel risparmio energetico e nelle risorse rinnovabili.

La Banca ha stipulato un accordo con il Gestore Servizi Elettrici affinché gli incentivi previsti dal *Conto Energia* per la produzione di energia solare possano servire a garanzia per la richiesta del finanziamento e, in un secondo tempo, per il pagamento diretto della rata di rimborso.

L'importo complessivo finanziato da Intesa Sanpaolo a favore delle energie rinnovabili ha raggiunto complessivamente 60 milioni di euro, distribuiti sui vari segmenti di clientela.

L'offerta ai privati ha riguardato la concessione di 473 prestiti personali, per un importo complessivo di circa 24 milioni di euro. Questi

finanziamenti hanno favorito la realizzazione e l'installazione di pannelli fotovoltaici in abitazioni private e l'acquisto di autoveicoli ecologici.

Per le piccole imprese abbiamo creato prodotti ad hoc, anche nel campo dell'agricoltura, finanziando 59 iniziative nel settore del fotovoltaico e delle biomasse per un totale di 14 milioni di euro.

Nel settore delle imprese Intesa Sanpaolo ha concesso finanziamenti a medio e lungo termine per sostenere i piani di investimento nella realizzazione di impianti efficienti di produzione di energia, nella diversificazione delle fonti energetiche e/o nella razionalizzazione dei consumi. Attraverso questi finanziamenti sono stati sostenuti numerosi progetti che hanno generato più di 50MW di energia rinnovabile attraverso l'utilizzo di pannelli fotovoltaici, impianti a biomassa e impianti idroelettrici.

Il totale delle erogazioni effettuate nel corso del 2007 ammonta a oltre 20 milioni di euro. Sempre per le imprese, è proseguita l'offerta di *IntesaNova Energia*, prodotto della linea *IntesaNova*, che consente il finanziamento, senza garanzie ipotecarie, sino al 100% del costo dell'investimento e la possibilità di dilazionare il rimborso fino a un massimo di 10 anni. La proposta, la cui caratteristica è la presenza di partner scientifici che definiscono e verificano gli standard qualitativi e il rendimento energetico degli impianti valutati, è stata accettata da 11 soggetti e ha visto un importo erogato di circa 2.400.000 euro.

Per favorire la diffusione di criteri di sostenibilità nel settore dell'edilizia, abbiamo messo a punto *Aedifica Bioedilizia*, un mutuo a tassi

Al problema dell'accesso al credito per gli investimenti in campo energetico, nel corso del 2007 Intesa Sanpaolo ha dato soluzioni concrete.

clienti

e condizioni di favore per le costruzioni che già nella fase progettuale rispondono ai criteri previsti dal *Protocollo Itaca*, un insieme di linee guida, condivise a livello regionale, che attribuiscono un punteggio agli edifici che rispondono ai criteri della bio-sostenibilità.

Nel corso del 2007 la società di leasing del Gruppo ha realizzato *Leasenergy*, prodotto che unisce

alla possibilità di accedere agli incentivi pubblici i vantaggi del leasing "costruendo": Intesa leasing delibera l'affidamento sulla base del progetto e quindi paga direttamente i fornitori evitando al cliente ogni problema di tesoreria. Il mercato ha apprezzato la proposta: nel 2007 sono stati infatti stipulati 87 contratti per 238,1 milioni di euro, suddivisi tra le varie tipologie di fonte.

Fonte	N. contratti	Importo € milioni
Fotovoltaica	57	38,2
Idroelettrica	14	92,5
Da biomasse	11	29,2
Eolica	5	78,2
Totale	87	238,1

È stato inoltre stipulato un accordo con la Banca Europea per gli Investimenti: una linea di credito per 200 milioni di euro da destinare al finanziamento di PMI per investimenti in impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

Il Gruppo è fortemente impegnato nella valutazione tecnica ed economica dei progetti più complessi o innovativi, anche in campo ambientale, avvalendosi di EQUITER, sua controllata, che si propone al mercato con la massima flessibilità ed efficacia utilizzando l'intera gamma di strumenti di impiego del capitale di rischio.

Grazie al Desk specialistico Utilities e Ambiente, EQUITER effettua un attento e costante monitoraggio delle opportunità di investimento nei settori delle energie rinnovabili, dall'eolico e mini-idroelettrico al fotovoltaico, fino alle biomasse e biogas, per contribuire efficacemente alla lotta al cambiamento climatico.

Nel corso del 2007 ha finalizzato, a fianco di primari operatori nazionali nei rispettivi settori d'intervento, la strutturazione di società veicolo dedicate, delle quali ha acquisito partecipazioni di minoranza. A fine anno, ha sottoscritto una quota del 20% circa del capitale di Enerpoint S.p.A., società leader in Italia nella distribuzione, vendita e attività di "contraente generale" di impianti fotovoltaici, con la quale ha costituito la joint venture *Enerpoint Energy*, che opera nel settore della produzione di energia elettrica da fonte fotovoltaica.

Per quanto riguarda il finanziamento di progetti alle grandi imprese sul territorio nazionale, nel corso del 2007 l'attività si è rivolta, tra gli altri settori, anche a quello delle energie

rinnovabili e al sostegno di politiche integrate di gestione dei rifiuti solidi e urbani. In questo ambito Intesa Sanpaolo ha assunto anche un ruolo di partner finanziario in progetti socialmente sostenibili esaminati da parte della comunità internazionale e da organizzazioni non governative, sia in Italia che all'estero; come in Slovacchia, dove VUB ha stipulato un accordo specifico con la Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (EBRD) per sostenere progetti di efficienza energetica nel Paese.

All'estero l'attenzione ai rischi sociali e ambientali è, se possibile, ancora maggiore. Nel corso del 2008 l'adozione di strumenti specifici per analizzare il rischio ambientale e sociale derivante verrà progressivamente estesa a tutte le banche estere. Nel 2007 PBZ ha integrato nelle proprie procedure i principi e la metodologia dell'EBRD per valutare e misurare il rischio ambientale in tutte le proprie operazioni.

Nell'ambito della Finanza di Progetto abbiamo finanziato nel 2007 due parchi eolici in Basilicata (con una capacità installata di circa 28,5 MW) per un totale di 50 milioni di euro di finanziamento; inoltre abbiamo allargato lo spettro grazie all'acquisizione di una società produttrice di impianti di energia eolica. L'importo complessivo dell'operazione è di circa 1 miliardo di euro e Intesa Sanpaolo, tramite la filiale di Hong Kong, detiene una partecipazione di circa 50 milioni di euro.

Il Gruppo è fortemente impegnato nella valutazione tecnica ed economica dei progetti più complessi o innovativi, anche in campo ambientale.

Infine, relativamente alla gestione dei rifiuti, il Gruppo ha finanziato 5 termovalorizzatori in Calabria, uno in Emilia e uno in Lombardia, e attualmente sono allo studio due progetti in Sicilia. Agli inizi del 2008 è stata lanciata, da parte di Greenpeace e altre organizzazioni ambientaliste, una campagna di protesta contro la nostra partecipazione – insieme ad altre banche non solo europee – a una linea di credito di complessivi 800 milioni di euro a favore di Slovenske Elektrarne, società controllata da Enel. L'intervento era finalizzato, oltre che a progetti nel campo della produzione di energia da fonte idroelettrica, ai lavori di completamento dei reattori della centrale nucleare di Mochovce, in Slovacchia. Le ragioni alla base della campagna

contro questi ultimi hanno riguardato sostanzialmente tre ambiti: sicurezza (mancanza di un guscio di contenimento nel caso di eventi terroristici), partecipazione pubblica (assenza di consultazione preventiva) ed economicità (il progetto è stato considerato troppo costoso). Intesa Sanpaolo ha affrontato con molta attenzione questo tema, in aderenza ai principi della sostenibilità ambientale e dell'ascolto delle istanze dei propri interlocutori e stakeholder, principi espressi anche nel proprio Codice Etico. Dopo aver approfondito la documentazione relativa al progetto, e in accordo con le altre banche partecipanti, è stato deciso che il finanziamento non verrà utilizzato per i lavori all'impianto nucleare di Mochovce.

L'adesione agli Equator Principles

Abbiamo aderito agli Equator Principles: un ulteriore passo avanti nel percorso di definizione della responsabilità sociale e ambientale intrapreso da Intesa Sanpaolo. Tale impegno si inserisce nel quadro più generale della Policy Ambientale, di cui si è dotata la banca.

I Principi erano già stati adottati separatamente sia da Banca Intesa che da Sanpaolo IMI prima che la loro unione desse origine al nuovo soggetto bancario, Intesa Sanpaolo. L'adozione, che risale al luglio 2006 per ognuna delle due banche, ha riguardato direttamente la versione rivista e aggiornata dei Principi.

Gli Equator Principles sono un insieme di linee guida internazionali ad adesione volontaria per l'attività di project financing, sviluppate da un gruppo di banche internazionali sulla base dei criteri dell'IFC (International Finance Corporation), sussidiaria della Banca Mondiale.

L'adozione dei Principi implica l'impegno da parte del firmatario di finanziare solo quei progetti che rispondono a criteri di responsabilità sociale e a pratiche di gestione ambientale sostenibili.

I Principi si applicano al finanziamento di tutti i progetti con un costo di almeno 10 milioni di dollari. Il processo di *screening* dei progetti è basato su quello utilizzato dall'IFC, che li classifica secondo una scala di rischio ambientale e sociale che va dal più alto (A) fino a quello più basso (C). Per i progetti di tipo A e B (alto e medio rischio) il debitore deve redigere un assessment ambientale che si rivolge agli aspetti sociali e ambientali identificati nel processo di classificazione.

Dopo una consultazione adeguata, dove prevista, con le popolazioni interessate, nel caso

di progetti di tipo A e B, va preparato un Piano di Gestione Ambientale che identifica le misure da adottare per mitigare e monitorare i rischi sociali e ambientali.

Formazione

A dicembre 2007 ha preso avvio un corso di formazione interno volto alla comprensione delle implicazioni per l'attività della banca derivanti dall'adozione degli Equator Principles. Inoltre, il corso si prefiggeva di approfondire i temi, le modalità e gli strumenti idonei ad affrontare la valutazione del rischio socio/ambientale in seno alle operazioni finanziarie. Il corso è stato progettato e realizzato con il supporto di Environmental Resources Management (ERM Italia S.p.A), leader mondiale nella consulenza ambientale e sociale, sia verso il settore pubblico che quello privato, nonché una delle tre società selezionate dall'IFC per erogare corsi di formazione in tema dei Performance Standards dell'IFC e di conseguenza di Equator Principles. Il corso si è articolato in quattro moduli e ha visto la partecipazione di 21 persone, appartenenti a funzioni diversificate e coinvolte a vario titolo nell'applicazione dei Principi: alcune funzioni dell'Investment Banking, tra cui Project Finance; Crediti; Risk Management; Banca Innovazione Infrastrutture e Sviluppo (BIIS); Banca dei Territori e Banche Estere.

Dal momento dell'adozione dei Principi, Intesa Sanpaolo ha partecipato a molteplici incontri tra le EPFI, favorendo l'apprendimento continuo e l'interazione con le altre istituzioni finanziarie.



Progetti per categoria

Progetti di Categoria A	4
Progetti di Categoria B	6
Progetti di Categoria C	1
Totale	11

Progetti per settore

Oil&Gas	2
Petrochemical	2
Energy	5
Power	1
Transportation	1
Totale	11

Progetti per paese

Qatar	2
Oman	1
Egitto	1
India	4
Singapore	1
Filippine	2
Totale	11

Classificazione dei progetti secondo gli Equator Principles

Settori	Paesi	Categoria
Oil&Gas	Qatar	A
Oil&Gas	Qatar	A
Petrochemical	Oman	A
Petrochemical	Egitto	A
Energy	India	B
Power	India	B
Transportation	India	B
Energy	Singapore	B
Energy	Filippine	B
Energy	Filippine	B
Energy	India	C

Adesione agli strumenti previsti dal protocollo di Kyoto



Intesa Sanpaolo ha continuato, anche nel corso del 2007, a svolgere la sua funzione di agevolatore nei confronti delle imprese clienti che devono far fronte, anche grazie agli strumenti di mercato, al rispetto dei vincoli ambientali previsti dal Protocollo di Kyoto. Sono stati sviluppati quindi rapporti operativi con enti istituzionali preposti a strutturare e a presidiare i mercati per l'ambiente, principalmente quelli creati per promuovere la riduzione delle emissioni di anidride carbonica, anche attraverso l'uso di incentivi basati su meccanismi di prezzo. In tale contesto sono state avviate attività di analisi interne al Gruppo da parte delle strutture operative e di governance sulle opportunità offerte dai mercati per l'ambiente.

Sempre a favore delle iniziative di riduzione delle emissioni di anidride carbonica, a seguito di approfondite analisi di mercato, EQUITER ha fatto nel 2007 il suo ingresso nel mercato dei crediti di emissione (carbon assets), nato a seguito dell'entrata in vigore del Protocollo di Kyoto e della Direttiva dell'Unione Europea "Emission Trading Scheme" (ETS). A tal proposito ha costituito, in partnership con alcuni tra i più importanti operatori del settore energetico

italiano, la società veicolo *Green Initiative Carbon Assets – GICA*, avente la finalità di originare e commercializzare i diritti di emissione. Inoltre EQUITER ha proseguito il rapporto di affiliazione all'*Associazione Produttori Energia da Fonti Rinnovabili (APER)*, punto di riferimento nazionale di orientamento normativo e di mercato per gli operatori nelle fonti rinnovabili, nonché centro di discussione d'eccellenza sul tema energetico.

Intesa Sanpaolo è divenuto nel corso del 2007 sostenitore del *Kyoto Club*, l'organizzazione non profit nata nel 1998, cui aderiscono imprese, enti, associazioni e amministrazioni locali, impegnati nel raggiungimento degli obiettivi del Protocollo, con lo scopo di promuovere iniziative di sensibilizzazione, informazione e formazione nei campi dell'efficienza energetica, dell'utilizzo delle fonti rinnovabili e della mobilità sostenibile.

Il Gruppo infine aderisce all'iniziativa del *Carbon Disclosure Project (CDP)*, attraverso il cui questionario ha informato la comunità degli investitori sulle proprie emissioni di gas a effetto serra e sulle sue strategie messe in atto per affrontare il cambiamento climatico (www.cdproject.net) ①



Il rapporto con la comunità



COMUNITÀ
Società civile
Enti non profit
Istituzioni Pubbliche nazionali
e internazionali

Linee strategiche

Abbiamo posto in primo piano lo sviluppo dei territori in cui operiamo supportando le iniziative che sono a presupposto della crescita sociale e culturale, favoriscono la coesione e producono valore e utilità collettivi. Abbiamo dedicato una banca specializzata alle organizzazioni del Terzo Settore in quanto riconosciamo a questo mondo la profonda conoscenza delle realtà locali e la capacità di generare occupazione e servizi per i cittadini. La nostra attività è proseguita nel continuo supporto a progetti di microcredito, il primo dei quali risale al 2003 in partnership con la *Compagnia di San Paolo*. L'impegno profuso è

continuato anche in progetti di cooperazione internazionale di particolare significato umanitario. Per quanto riguarda le donazioni e le sponsorizzazioni di eventi, il principio ispiratore dell'azione per il 2007 è stato quello di rispondere alle attese e alle richieste delle comunità locali offrendo supporto alle iniziative di maggior spessore nel campo delle attività di solidarietà sociale, culturali e sportive. Numerose sono state anche le iniziative realizzate a sostegno della salvaguardia del patrimonio storico-artistico del Paese e quelle volte a mettere a disposizione del pubblico il patrimonio d'arte del Gruppo.

Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni

SOSTENERE IL TERZO SETTORE E L'INCLUSIONE FINANZIARIA DEI SOGGETTI DEBOLI

● Istituita Banca Prossima S.p.A. interamente dedicata al settore dell'impresa sociale e del non profit. ■■■□□

● Continua la nostra attività volta a favorire il consolidamento e lo sviluppo degli enti ed organizzazioni non profit alla cui costituzione ha partecipato la Banca: *PAN – Progetto Asili Nido*, *AL.FA* a favore di persone disabili, *Fondazione Lombarda Antiusura*, *Fondazione Talenti*. ■■■■□

● Continua il nostro impegno nei progetti di microcredito in associazione con alcune Fondazioni azioniste e Onlus locali attive nel favorire l'inclusione finanziaria e combattere l'usura. Dal loro avvio sono stati erogati complessivamente quasi 2,6 milioni di euro. ■■■■□

SUPPORTARE INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ SOCIALE NAZIONALE E INTERNAZIONALE Erogare donazioni a sostegno delle comunità sociali bisognose sulla base di un'apposita policy di Gruppo:

● Erogati più di 11,3 milioni di euro di contribu-

ti liberali. Rispettivamente il 28% circa e il 27% sono stati destinati a beni culturali e ad interventi di solidarietà nazionale e internazionale. Si è inoltre proceduto ad effettuare un'analisi preliminare per la definizione della policy di Gruppo per le elargizioni liberali. ■■■■□

● Sostenuti progetti in partnership con il terzo settore per interventi di solidarietà internazionale. L'intervento più cospicuo (1 milione di euro) ha riguardato il proseguimento delle attività di *Project Malawi* nelle sue varie componenti. ■■■■□

Sviluppare sistemi di coinvolgimento degli stakeholder nei principali progetti sostenuti:

● Attivate iniziative volte a coinvolgere i collaboratori nei progetti per la comunità.

a) Le attività della *Fondazione Lombarda Antiusura*, che dalla sua nascita ha erogato finanziamenti agevolati per quasi 6 milioni di euro, sono svolte grazie al contributo di dipendenti e pensionati del Gruppo Intesa Sanpaolo.

b) Sono stati donati circa 121 mila euro dai dipendenti a sostegno delle attività collaterali legate a *Project Malawi*.

c) VUB Banka ha attivato una serie di iniziative

■■■■■ realizzata e conclusa
■■■■□ proseguita dal 2006
■■■□□ avviata e in corso
■□□□□ da realizzare ancora

volte a sostenere l'impegno di volontariato dei propri dipendenti (erogati 86.700 euro, tramite la fondazione, a progetti proposti da dipendenti). ■■■□

SOSTENERE INIZIATIVE IN CAMPO CULTURALE, MUSICALE, SPORTIVO E DELLA SALVAGUARDIA DEL PATRIMONIO ARTISTICO

● Erogare sponsorizzazioni per 36,8 milioni di euro, di cui circa il 40% legate al mondo dello sport. ■■■■□

Implementare una policy di Gruppo che fissi le linee guida dell'attività di sponsorizzazione:

● Nel corso del 2007 è stata effettuata un'analisi delle iniziative oggetto di sponsorizzazione da parte del Gruppo Intesa Sanpaolo, al fine di identificare le linee guida comuni da condividere per tutte le iniziative di sponsorizzazione a livello locale e nazionale. ■■■□

Promuovere la salvaguardia e la pubblica fruizione del patrimonio d'arte del Gruppo:

● Alla sede museale vicentina si è aggiunta l'apertura al pubblico della Galleria di Palazzo Zevallos Stigliano a Napoli, destinata ad accogliere in modo permanente *Il Martirio di Sant'Orsola* di Caravaggio. ■■■□

● Dopo un'accurata selezione di un corpus di circa mille opere di interesse storico-artistico tra le migliaia di beni artistici ereditati dal Gruppo Sanpaolo IMI, è stato avviato il relativo progetto di catalogazione scientifica. ■■■□

Intervenire in partnership con istituzioni di eccellenza a favore della valorizzazione dei beni culturali del Paese:

● Proseguite anche nel 2007 le attività del progetto *Restituzioni*, di restauri di opere del patrimonio pubblico. ■■■□

Inclusione finanziaria di categorie non adeguatamente servite dalle banche

È proseguito l'impegno a favore di soggetti deboli con una serie di progetti ad essi specificamente dedicati (studenti universitari, anziani non autosufficienti, lavoratori in cassintegrazione, immigrati). Per dettagli sui progetti si veda capitolo clienti a pag. 64.

Fondazione Lombarda Antiusura Onlus

Continuano inoltre le attività svolte dalla *Fondazione Lombarda Antiusura Onlus* per la prevenzione dell'usura. La fondazione lombarda per la prevenzione del fenomeno dell'usura è nata nel 1997 su iniziativa di Cariplo S.p.A. Ne fanno parte dalla costituzione anche la *Fondazione Cariplo* e la *Caritas Ambrosiana*.

La fondazione opera in difesa delle persone o delle piccole imprese a rischio di usura, avvalendosi di un fondo di garanzia a copertura del credito concesso.

Dalla costituzione si sono rivolti alla fondazione circa 2.200 soggetti privati e aziende e sono stati affrontati e risolti 352 casi con la concessione di finanziamenti agevolati da parte della Banca per quasi 6 milioni di euro.

L'attività di ascolto e di selezione delle richieste di intervento sono svolte grazie al contributo di operatori esperti, dipendenti o pensionati del Gruppo

Intesa Sanpaolo. L'intervento che essi compiono sulla persona a rischio di usura non è soltanto tecnico ma di recupero umano, con una presa in carico della persona e del nucleo familiare a 360 gradi. Questa esperienza ha dato il via all'ideazione di un programma di volontariato aziendale per promuovere la partecipazione di colleghi in servizio e in quiescenza alla realizzazione dei progetti sociali della Banca.

La fondazione è anche partner della Banca in due progetti dedicati: il progetto *Anticipazione Sociale* e *PR.I.M.I.*, si veda pag 65.

Progetti di microcredito

Il ruolo della banca come volano positivo dello sviluppo sociale e economico trova un'applicazione concreta e efficace nei progetti di microcredito. Il microcredito rappresenta uno strumento ormai collaudato per favorire l'inclusione finanziaria e per creare opportunità occupazionali e imprenditoriali. Ripensando il modo in cui la banca abitual-

Il microcredito rappresenta uno strumento ormai collaudato per favorire l'inclusione finanziaria e per creare opportunità occupazionali e imprenditoriali.



mente eroga il credito si introducono nuove prospettive nella valutazione del merito creditizio e del creditore stesso, allontanandosi dalla logica delle garanzie reali. Diversi sono i progetti di microcredito che vedono banche del Gruppo attive in questo comparto, insieme con fondazioni azioniste della Banca ed Onlus locali.

Risale al 2003 la stipula del primo accordo con la *Compagnia di San Paolo* per la realizzazione di un progetto di microcredito sociale. Le banche del Gruppo coinvolte sono **Intesa Sanpaolo** e il **Banco di Napoli**.

Si tratta di un progetto il cui modello organizzativo è stato poi ripreso da altre successive iniziative e che si basa su una partnership tra banca, fondazione bancaria e associazioni non profit.

Secondo la convenzione siglata, la *Compagnia di San Paolo* ha messo a disposizione 2 milioni di euro, di cui 1,6 milioni per i fondi a garanzia e il resto da destinare alla gestione operativa e al monitoraggio.

Gli Enti non profit coinvolti sono 4: la *Fondazione Don Mario Operti Onlus* di Torino, la *Fondazione Antiusura Santa Maria del Soccorso Onlus* di Genova, la *Fondazione San Giuseppe Moscati Onlus* di Napoli e la *Fondazione Risorsa Donna* di Roma.

Obiettivo dichiarato del progetto è quello di offrire opportunità di crescita personale e socio-economica a persone italiane e straniere che intendano sviluppare un'attività lavorativa micro-imprenditoriale o autonoma.

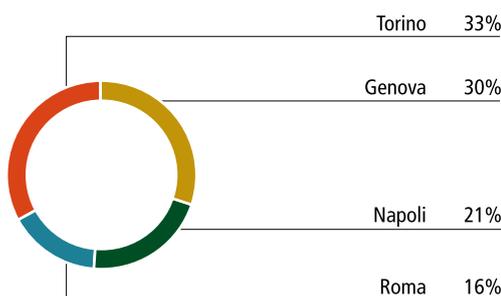
Ogni ente ha costituito un fondo di garanzia di importo pari a € 400.000 ciascuno e oltre al ruolo di garanti svolgono la valutazione dei progetti, seguono l'attività di istruttoria e affiancano i beneficiari nello sviluppo del progetto.

La banca da parte sua ha invece il compito di concludere l'istruttoria ed erogare – a tassi particolarmente vantaggiosi – il credito richiesto, assumendosi una parte del rischio di credito (moltiplicatore 2).

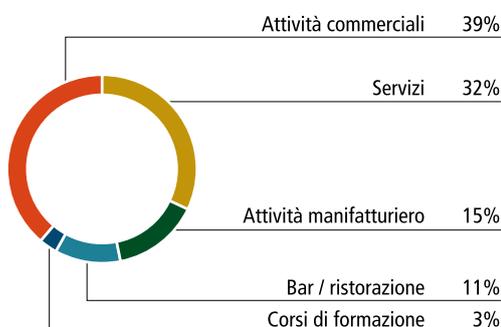
L'importo minimo di finanziamento concedibile è di € 2.000 per l'avvio e lo sviluppo di attività economiche e di € 500 sui progetti riferiti all'occupabilità; l'importo massimo di finanziamento è di € 20.000 per le persone singole e di € 35.000 in caso di società di persone, di cooperativa sociale o di piccola cooperativa sociale.

Secondo i dati di fine dicembre 2007 i finanziamenti erogati sono stati complessivamente 198 per un ammontare di quasi 2,3 milioni di euro. L'importo medio erogato è di circa 12.000 euro.

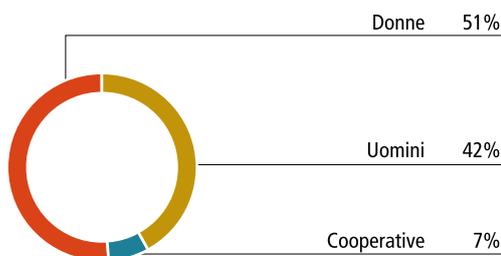
Ripartizione per area geografica



Ripartizione per destinazione



Ripartizione per destinatario



Altre iniziative di microcredito sono state attivate da Banche del Gruppo con l'obiettivo di poter disporre di una modalità di intervento adatta a un'economia sviluppata come l'Italia dove tuttavia risiedono persone che per condizione sociale o economica hanno difficoltà di accesso al credito.

La **Cassa di Risparmio di Venezia** ha stipulato negli scorsi anni due convenzioni con la *Fondazione di Venezia* – promotrice dei progetti – e con la *Caritas di Venezia* e l'associazione *Terre in Valigia*.

Complessivamente le domande accolte e finanziate sono state 26 per un totale di 63.000 euro. I beneficiari sono stati per oltre il 70% donne con una equilibrata ripartizione fra stranieri e italiani. La maggior parte degli interventi è stata orientata a favorire progetti di occupabilità mentre 3 interventi sono stati realizzati per avviare attività imprenditoriali (bar, parrucchiera, traduttrice).

La convenzione stipulata dalla *Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo* con la **Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo** e le *Caritas* di Padova e di Adria-Rovigo, sottoscritta nell'aprile del 2006, è espressamente volta a due tipi di finalità:

- favorire l'occupabilità e lo sviluppo di un'attività economica
- sostenere persone e famiglie che vivono in situazioni economiche precarie (facendo fronte a necessità personali e familiari relative alla sistemazione in alloggi, spese sanitarie, mantenimento delle relazioni con la famiglia di origine, ecc.)

Nel 2007 è continuata una tendenza già evidenziata lo scorso anno, in fase di avvio dell'operatività, di netta prevalenza di finanziamenti finalizzati a necessità di natura personale.

Delle 39 domande presentate alla Banca partner – Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo – dalle *Caritas*, 35 sono state ritenute meritevoli di accoglimento per un totale erogato di € 125.000.

Vi sono stati 5 finanziamenti per attività economiche, per un importo di € 35.500 e 31 finanziamenti per necessità personali per un importo di € 68.500 (pari al 76% degli importi erogati).

Gli importi erogati per singolo nominativo ammontano in media a € 3.500 a prestito, solo in 2 casi, relativi all'avvio di nuove attività, è stato raggiunto il massimo previsto dalla convenzione (€ 10.000).

L'erogazione dei finanziamenti nel 2007 ha visto privilegiati gli stranieri (oltre il 70%) e i beneficiari di sesso maschile e proprio su queste categorie si concentrano i 5 casi di finanziamento finalizzato all'inizio di un'attività economica. In particolare si è trattato di imprese nell'ambito dell'artigianato (posatore di pavimenti, saldatore, ecc.) e del commercio/servizi (parrucchiere).

Continua anche il progetto nato dalla collaborazione tra la *Fondazione Cariparo*, *La Casa Onlus* e Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo

volto ad agevolare l'acquisto della prima casa da parte di persone in situazione di disagio abitativo. Nel 2007 sono stati erogati 11 mutui per un totale di oltre un milione di euro.

È stato inoltre avviato nel 2006 un progetto orientato a sostenere persone a rischio di usura.

Il **Banco di Napoli** in qualità di partner operativo ha siglato un accordo con *FINETICA Onlus* che ha costituito un fondo di garanzia a valere sul Fondo Statale Antiusura. L'Ente non profit svolge l'opera di pre-istruttoria oltre che un'azione di informazione, consulenza e accompagnamento al credito nei confronti dei soggetti richiedenti (persone fisiche e piccole imprese). Complessivamente le richieste di finanziamento pervenute sono state 15, di cui 10 sono state approvate e sono stati erogati 110.500 euro. Tutti i richiedenti sono di nazionalità italiana.

Anche **Bank of Alexandria** è impegnata in Egitto nell'ambito della microfinanza attraverso un finanziamento dedicato alle micro imprese. L'ammontare iniziale del finanziamento parte da 150 euro e può essere aumentato se si evidenzia un buon andamento dei rimborsi. Non sono richieste garanzie reali e la procedura di erogazione è facile e veloce.

Il sostegno alle imprese sociali

Si è inoltre intervenuti per favorire l'accesso al credito dell'impresa sociale, in particolare:

- È continuata l'azione di sviluppo delle attività degli enti e Organizzazioni non profit alla cui costituzione ha partecipato la banca (*PAN – Progetto Asili Nido, Fondazione Talenti*).
- Sono stati avviati nuovi progetti per la costituzione di network di imprese sociali (*AL.FA. un'ALtra FAMiglia dopo di noi*) a favore di categorie svantaggiate e non (turismo sociale) e lo sviluppo di forme di *welfare* complementare (*Welfare Lecco*).
- Lo sviluppo di nuovi progetti in collabora-

Continua il nostro impegno nei progetti di microcredito in associazione con alcune Fondazioni azioniste e Onlus locali attive nel favorire l'inclusione finanziaria e combattere l'usura. Dal loro avvio sono stati erogati complessivamente quasi 2,6 milioni di euro.

zione con le reti sociali ha spinto la Banca a realizzare soluzioni web integrate. Attraverso un sistema modulare di applicativi web (accesso, diagnostica, assessment) è possibile replicare agevolmente i progetti sociali anche adattandoli alle istanze delle banche dei terriori.

Progetto Asili Nido

Per favorire il ritorno al lavoro delle donne dopo la maternità e rispondere all'esigenza di qualificati servizi per l'infanzia nel 2004 abbiamo realizzato PAN – Progetto Asili Nido con le maggiori reti nazionali di imprese sociali: CGM Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale Gino Mattarelli, FIS Federazione dell'Impresa Sociale di Compagnia delle Opere e DROM – Legacoop.

Il consorzio PAN è un consorzio senza fini di lucro che si propone di agevolare la creazione di nuovi asili nido e strutture per l'infanzia con il duplice obiettivo di sostenere finanziariamente le imprese che offrono servizi per l'infanzia e le famiglie che utilizzano tali servizi. Inoltre, attraverso il proprio marchio, PAN garantisce elevati standard di qualità (approvati da un comitato tecnico scientifico) ed economicamente sostenibili.

Il Consorzio accompagna le fasi di avvio di un nuovo nido: le imprese sociali sono assistite nella fase di progettazione, redazione del business plan e gestione operativa. La Banca eroga finanziamenti per ristrutturare e adeguare le sedi (sino a 100.000 euro) e per acquistare e riquilibrare gli arredi (sino a 50.000 euro). Non sono richieste garanzie reali o personali.

Le famiglie che utilizzano i servizi PAN possono contare su un finanziamento agevolato per il pagamento delle rette dell'asilo sino a 18.000 euro. Il marchio di qualità PAN assicura ai bambini e alle loro famiglie servizi qualificati ed economicamente sostenibili.

A fine 2007 PAN ha aperto 275 asili nido che ospitano 7.640 bambini e danno lavoro a più di 1.830 addetti, quasi esclusivamente giovani con preparazione superiore. Sinora sono stati erogati quasi 3 milioni di euro di finanziamenti per la fase di start up e più di 900 mila euro per l'acquisto di arredi.

Fondazione Talenti

Nel 2005 è stata costituita la *Fondazione Talenti* con *Fondazione Cariplo*, CGM e due organismi religiosi (C.I.S.M. e U.S.M.I.) per valorizzare i patrimoni immobiliari degli ordini religiosi e sviluppare servizi di welfare in collaborazione con l'impresa sociale. La tipologia classica di

intervento della fondazione vede un qualificato privato sociale laico collocarsi all'interno di strutture religiose sotto utilizzate erogando, in collaborazione con gli enti titolari, vari servizi di welfare.

Sinora sono state valutate 179 iniziative, 19 delle quali hanno trovato soluzione e 100 sono in via di realizzazione (asili nido, studentati universitari, servizi per disabili, servizi sportivi, aggregativi e riabilitativi). La fondazione ha avviato anche 3 progetti propri (*Talenti per la Casa – Una famiglia dopo la famiglia* e *Progetto Accattonaggio*). La Banca interviene fornendo la finanza necessaria allo sviluppo delle iniziative.

AL.FA. – un'ALtra FAMiglia dopo di noi

AL.FA. – un'ALtra FAMiglia dopo di noi è un progetto che, mutuando l'esperienza PAN, intende avviare nuove case famiglia per persone con disabilità e offrire alle loro famiglie soluzioni finanziarie per il "dopo di noi". Costituitasi come prima impresa sociale in Italia con una partecipazione bancaria, AL.FA. coinvolge i partner più qualificati del settore: ANFFAS, la principale associazione di famiglie di persone con disabilità, e *Comunità Solidali* del Consorzio CGM.

AL.FA. ha sviluppato un manuale di qualità che definisce elevati standard nell'erogazione dei servizi agli ospiti delle strutture residenziali e ha assunto l'impegno di avviare 100 case famiglia nei prossimi due anni grazie al sostegno dei finanziamenti di Banca Prossima.

Welfare Lecco

È un'iniziativa ideata con la *Fondazione della Provincia di Lecco Onlus* per costituire un "confidi sociale" di territorio, il primo in Italia.

Le imprese sociali che gestiscono servizi alla persona hanno l'esigenza di utilizzare gli immobili strumentali con elevati standard qualitativi costanti nel tempo.

La banca mette loro a disposizione mutui di lunga durata e a tasso contenuto. Parte dei benefici ottenuti vengono retrocessi dai mutuatari per alimentare un Fondo di garanzia per il finanziamento, in ambito locale, dello start up di servizi sociali innovativi o per l'introduzione di nuove soluzioni per i servizi sociali già consolidati.

Continua il sostegno agli enti e organizzazioni non profit alla cui costituzione ha partecipato la Banca. Sono stati inoltre avviati nuovi progetti per la costituzione di network di imprese sociali.



Dall'esperienza di Intesa Sanpaolo verso il mondo degli enti religiosi e non profit (oltre 50.000 organizzazioni clienti), da alcune iniziative di supporto al Terzo Settore come PAN (Progetto Asili Nido) AL.FA. (un'ALtra FAMiglia dopo di noi) e SP.IN. (Sport Insieme) e dal desiderio di servire l'economia sociale in modo più efficace nasce l'idea di una banca specializzata. Banca Prossima ha iniziato a operare il 5 novembre 2007 rivolgendosi esclusivamente al settore dell'impresa sociale e del non profit laico e religioso con l'obiettivo statutario di creare valore sociale.

Si tratta della prima iniziativa di questo tipo in Europa, con caratteristiche uniche. Specializzazione, accessibilità, filosofia non profit e condivisione sono gli strumenti al servizio di un settore caratterizzato da volumi e prospettive di crescita notevoli. In Italia operano 250.000 Organizzazioni con un giro d'affari di 46 miliardi di euro e una crescita costante del 10% negli ultimi 5 anni. Sono coinvolti oltre 4 milioni di operatori volontari e retribuiti, di questi 2,5 milioni hanno meno di 40 anni e 2,4 milioni sono donne.

Banca Prossima vuole assicurare a questo mondo il massimo livello di servizio e una capacità nuova di far crescere le migliori iniziative, spesso penalizzate non dalla qualità dei progetti, ma dai criteri convenzionali di valutazione bancaria. Gli strumenti della propria azione sono: un fondo rischi dedicato, un comitato di indirizzo super partes, e persone più vicine agli interlocutori della Banca.

Grazie ad uno speciale fondo rischi ("Fondo per lo Sviluppo dell'Impresa Sociale") Banca Prossima è in grado di consentire interventi su tipologie di soggetti e di progetti altrimenti escluse dal credito. Il Fondo realizza così un principio di mutualità fra tutte le Organizzazioni e si alimenta attraverso gli utili realizzati che non verranno distribuiti per rinuncia degli azionisti.

Un Comitato formato da studiosi, manager e professionisti di spicco del mondo non profit ha il compito

di individuare le strategie di utilizzo del Fondo per lo Sviluppo dell'Impresa Sociale, assegnare gli obiettivi ed esprimere una valutazione sull'efficacia dell'azione di Banca Prossima.

Al centro dell'azione creditizia della Banca c'è un innovativo modello di valutazione delle imprese sociali in grado di stimare correttamente sia gli aspetti economici sia la complessa rete di relazioni che la legano alla società. Questo "Rating dell'Impresa Sociale" integra i tradizionali metodi di analisi bancaria con elementi importanti per il non profit tra cui la capacità di fund raising, il successo nei progetti finanziati da Pubblica Amministrazione e Fondazioni, la percentuale di commesse da privati, la governance interna.

La nuova banca opera attraverso le oltre 6.000 filiali del Gruppo, si avvale di 60 presidi locali per le operazioni più complesse e di una rete di 100 specialisti (di provenienza Intesa Sanpaolo) selezionati non solo sulla base delle capacità professionali ma anche dell'esperienza personale maturata in organizzazioni non profit, in modo da assicurare una maggiore sensibilità verso gli interlocutori e le loro iniziative.

Dalla collaborazione con le reti del Terzo Settore nascono prodotti e servizi dedicati oltre che iniziative di vasto impatto come Subito 5x1.000.

Attivato nei primi mesi del 2008, consente alle organizzazioni non profit l'immediata disponibilità dei proventi del 5 per mille.

Avvio dell'operatività e prospettive di evoluzione

Nei primi 2 mesi di attività 2007 la Banca ha messo a punto la macchina operativa e ha già realizzato incoraggianti risultati commerciali acquisendo 468 clienti, con raccolta pari a oltre 5 milioni di euro e finanziamenti per 1,3 milioni di euro.

Il 2008 sarà dedicato al raggiungimento dell'obiettivo sfidante di 9.000 clienti di cui 1.000 esterni al gruppo Intesa Sanpaolo.

azionisti

Banca Prossima ha iniziato a operare a novembre del 2007 rivolgendosi esclusivamente al settore dell'impresa sociale e del non profit laico e religioso con l'obiettivo statutario di creare valore sociale.

Gli strumenti della propria azione sono: un Fondo Rischi dedicato, un comitato di indirizzo super partes, e persone più vicine agli interlocutori della Banca.

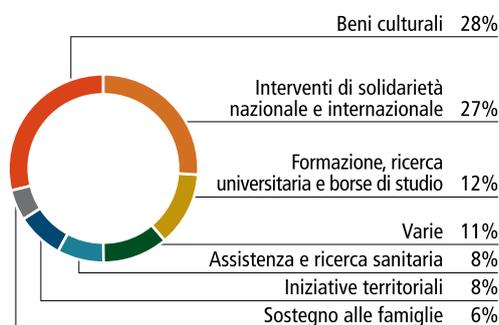
Erogazioni liberali

Intesa Sanpaolo eroga contributi liberali sia centralmente attraverso un apposito "Fondo di beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale" (alimentato annualmente da una quota degli utili dell'esercizio, su cui delibera l'Assemblea degli Azionisti) sia con interventi effettuati direttamente dalle banche che compongono il Gruppo. Il tradizionale ruolo di banca del territorio da queste ultime ricoperto infatti e che si sostanzia attraverso le attività tipiche di intermediazione creditizia, da sempre si completa anche tramite un impegno filantropico, sociale e culturale che presta attenzione e sostegno alle diverse entità del territorio, creando sinergie con le diverse istituzioni locali, enti non profit e piccole associazioni ed affiancandosi all'attività svolta dalle Fondazioni.

Nel corso del 2007 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha erogato complessivamente più di 11,3 milioni di euro.

L'attività è stata rivolta al sostegno dei tradizionali settori beneficiari con una ripartizione delle risorse tra interventi di natura solidaristica (progetti nei paesi in via di sviluppo, opere missionarie e iniziative caritatevoli), sociale (assistenza e ricerca sanitaria; formazione, borse di studio e università; sostegno alle famiglie in condizioni di disagio e/o emarginazione) e culturale (restauri e ristrutturazioni di opere d'arte; relazioni con musei, enti artistici e musicali; manifestazioni culturali ed iniziative editoriali sostenute).

Ripartizione erogazioni liberali



Ambito sociale assistenziale

In tale ambito si è provveduto a dare continuità ad alcune iniziative già avviate in precedenti esercizi. In particolare:

- È stata erogata la quota di un milione di euro per procedere nelle attività di *Project Malawi*, secondo la programmazione stabilita che prevedeva uno stanziamento complessivo di 6 milioni di euro.

- Nel campo dei programmi a sostegno della cooperazione e solidarietà internazionale è stato costruito e inaugurato a Kayes (Mali), dall'Associazione *Cuore Amico Fraternità Onlus*, il primo di cinque ospedali che saranno realizzati in Africa con il contributo di 5 milioni di euro erogati da Banca Intesa nel corso dell'esercizio 2006¹.

- È continuato il supporto alle Unità di Ricerca per Giovani Ricercatori (START UP) istituite dall'Associazione *Italiana per la Ricerca sul Cancro* (impegno per il quinquennio 2006-2010).

- È stato confermato il sostegno alla *Fondazione Banco Alimentare* per assicurare la raccolta, il trasporto e la conservazione del cibo, attività proprie della fondazione e specifiche della giornata della *Colletta Alimentare* a favore dei bisognosi.

Sempre in campo sociale ed assistenziale, sono stati privilegiati interventi progettuali per il recupero di giovani in difficoltà (es. *Comunità di San Patrignano Libera Associazione Onlus*, per la cura agli ammalati (es. sostegno per la realizzazione di nuovi spazi di accoglienza nel reparto di Oncologia dell'Ospedale di Senigallia) e il supporto agli anziani con iniziative di tele-assistenza (es. *Fondazione Opera Immacolata Concezione* di Padova), per l'assistenza a persone disabili (*A.N.F.A.S.S. Venezia* finalizzato all'acquisto di arredi per disabili alla nuova comunità alloggio presso la Giudecca; *Associazione Insieme* – un pulmino destinato ai ragazzi disabili della provincia di Pesaro), le iniziative caritatevoli, la formazione universitaria e lo sviluppo di nuove iniziative lavorative. Anche le Banche estere del Gruppo sono intervenute in questo ambito, in particolare si segnalano le seguenti iniziative:

- Privredna Banka Zagreb ha sostenuto le attività della *Humanitarian Foundation for the*

¹ L'erogazione straordinaria di 5 milioni di euro a favore dell'Associazione *Cuore Amico Fraternità Onlus* fu deliberata dal Consiglio di amministrazione di Banca Intesa il 19 dicembre 2006, alla vigilia della fusione con San Paolo IMI e in coincidenza con la conclusione del periodo venticinquennale di presidenza di Banca Intesa del Prof. Bazoli. A seguito della volontà manifestata da quest'ultimo di rinunciare alla somma di 5 milioni di euro sull'indennità maturata, il Consiglio di amministrazione decise di destinare tale somma alla realizzazione di un piano che prevede – ad opera dell'Associazione richiamata – la costruzione delle strutture e la copertura per dieci anni delle spese di gestione (compresa la formazione di medici e infermieri) di cinque ospedali in Africa.

Nel corso del 2007 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha erogato complessivamente più di 11,3 milioni di euro. Gli interventi sono stati di natura solidaristica, sociale e culturale

Children of Croatia con l'obiettivo di fornire aiuto a 350 bambini che sono sotto la tutela della fondazione.

- CIB Bank ha una partnership con la fondazione *Camp of Courage* che offre programmi ricreativi terapeutici per bambini che soffrono di malattie croniche importanti, che hanno visto anche il coinvolgimento di dipendenti della Banca come volontari.

- VUB Banka ha effettuato una serie di erogazioni destinate a fasce sociali bisognose in Slovacchia (famiglie adottive, pazienti ammalati di cancro, disabili, persone in difficoltà), oltre ad essere coinvolta nel progetto di solidarietà internazionale a favore dei bambini nel mondo in collaborazione con *VIVA Network*.

- VUB Banka, inoltre, insieme con l'associazione non profit *Dobry Angel* (l'Angelo Buono) ha introdotto speciali carte di credito e di debito con le quali la banca versa l'1% dell'ammontare speso dagli utilizzatori a famiglie con bambini nelle quali un componente della famiglia è ammalato di cancro.

Sono inoltre stati avviati alcuni progetti per il coinvolgimento dei dipendenti delle Banche nelle attività oggetto di erogazione:

- I dipendenti di Intesa Sanpaolo sono stati coinvolti nella raccolta di fondi a favore del *Progetto Malawi*: 6.000 colleghi hanno donato complessivamente 121 mila euro con i quali si potrà procedere all'acquisto di macchinari e che coprono altresì le spese dei pediatri e neonatologi che da febbraio 2008 hanno iniziato a lavorare in Malawi.

- Tutti i dipendenti di American Bank of Albania hanno acconsentito a dare mensilmente un contributo indirizzato a *Ryder Albania*, un progetto a supporto dei malati terminali di cancro.

- VUB Banka ha dato avvio nel 2007 ad alcune iniziative volte a sostenere il volontariato dei propri dipendenti nella comunità. In particolare, tramite la *Fondazione VUB*, ha erogato 86.700 euro a favore di progetti proposti e portati avanti da dipendenti VUB.



Project Malawi

Project Malawi è un'iniziativa umanitaria il cui obiettivo prioritario è la lotta all'Aids.

Avvalendosi delle esperienze e dell'interazione tra i partner operativi coinvolti, il progetto mira a garantire nel lungo periodo un miglioramento delle condizioni di vita della popolazione del Malawi e assicurare una prospettiva di sviluppo complessivo del paese attraverso investimenti in termini di risorse umane ed economiche in alcuni settori chiave: salute, prevenzione, educazione, assistenza agli orfani, formazione di quadri e microfinanza. L'ipotesi di lavoro si fonda sulla convinzione che un intervento integrato in tali settori di adeguate dimensioni e per un periodo di tempo sufficientemente lungo, possa produrre un impatto tale da invertire l'attuale trend e riportare il paese in una prospettiva di sviluppo.

Obiettivi delle specifiche aree di intervento:

- **Area Sanitaria (Salute e Cura dell'HIV/AIDS):** la riduzione della trasmissione dell'Aids tra madre e figlio, l'aumento della speranza di vita delle madri con contestuale riduzione del numero di orfani, l'avvio di atti-

vità di educazione alla corretta nutrizione dei bambini attraverso il sostegno nutrizionale alla madre in cura e alla famiglia, la creazione, nel giro di dieci anni, di una ampia base di popolazione immune dall'Aids.

- **Area di Assistenza e Cura degli Orfani:** la mitigazione di uno dei più devastanti effetti dell'Aids (quello degli orfani), la promozione di una integrazione degli orfani nelle comunità locali. Il progetto tende ad un forte coinvolgimento delle comunità locali che le renda capaci, nel tempo, di provvedere ai bisogni fondamentali dei bambini più vulnerabili e di assicurare loro un futuro di individui sani e responsabili.

- **Area Educazione e Prevenzione:** la diffusione nei giovani di consapevolezza in materia di diritto alla salute riproduttiva, di difesa dalle malattie sessualmente trasmissibili, di comportamenti sessuali a rischio; la promozione dei diritti umani e delle pari opportunità; la riduzione dei fenomeni discriminatori soprattutto legati all'Aids.



● **Area di Sviluppo Locale e Microfinanza:** la rivitalizzazione delle comunità territoriali indebolite dall'Aids attraverso la creazione di opportunità imprenditoriali e, più in generale, lavorative; creazione di occasioni di reinserimento sociale attraverso la creazione di reddito; sostegno e promozione dello sviluppo del territorio con azioni di stimolo dell'economia locale.

Nel corso del 2007, il regolare svolgimento delle attività di progetto ha permesso il raggiungimento di significativi risultati: in ambito sanitario sono stati potenziati i 2 Laboratori di Biologia Molecolare ed è stata portata a termine la costruzione di 4 nuovi centri sanitari (che porta il totale a 7) finalizzati alla distribuzione di farmaci antiretrovirali e alla prevenzione della trasmissione del virus HIV da madre a figlio (PMTCT). Il numero dei pazienti assistiti è salito a 3997, di cui 945 bambini sotto i 15 anni, mentre le persone in trattamento antiretrovirale sono 3535, di cui 459 bambini. 270 neonati hanno beneficiato con successo della terapia PMTCT e 200 operatori sanitari sono stati formati nell'ambito della terapia DREAM. In aggiunta ai 3 esistenti, sono stati ultimati e resi operativi 3 nuovi centri diurni di accoglienza, in grado di ospitare 250 bambini orfani e vulnerabili. La gestione è affidata a un comitato manageriale selezionato tra i membri delle comunità di appartenenza, presso i quali operano assistenti sociali tra i 101 volontari formati.

Ulteriori corsi di formazione in tema di mobilitazione delle comunità, promozione di attività di prevenzione e informazione nelle scuole, assistenza domiciliare ed effective parenting skills hanno coinvolto oltre 2000 membri delle comunità interessate dal progetto. Le attività di prevenzione e sensibilizzazione hanno raggiunto 241 capi di comunità e coinvolto 71 scuole attraverso 30 unità di scout chiamate a diffondere informazioni sulla corretta riproduzione sessuale e i rischi della trasmissione del virus HIV. 40 giovani educatori (Peer Educators) sono stati formati in tema di corretta attività sessuale e

riproduttiva e cambiamento comportamentale e hanno a loro volta raggiunto oltre 1000 tra ragazzi e ragazze. 400 tra orfani e giovani vulnerabili hanno beneficiato di un programma di supporto psicosociale.

In tema di sviluppo locale, il Business Information and Services Centre di Blantyre ha raggiunto la media mensile di 80 fruitori e organizzato training in Attività Generatrici di Reddito a favore di 480 persone provenienti da famiglie colpite dal virus HIV; le Attività Generatrici di Reddito avviate sono divenute 24 e 400 sono state le persone coinvolte per 1350 beneficiari tra le famiglie affette dal virus; 177 il totale degli imprenditori che hanno seguito Corsi di formazione in Business Management, di cui 40 sono stati assistiti nella preparazione e presentazione di Business plan a Istituzioni locali di microfinanza (MFI); i prestiti erogati sono divenuti 28, di cui 2 ripagati nel corso dell'anno. L'accordo siglato con la Malawi Saving Bank ha portato a 2 i Memorandum of Understanding che prevedono l'applicazione del meccanismo di fondo rotativo a sostegno delle richieste di prestiti da parte di piccoli e medi imprenditori.

Il Centro polifunzionale di Kapeni, ha avviato e portato a regime le attività dei partner, consolidando la sinergia delle azioni e aumentando l'efficacia dei risultati. In aggiunta alle regolari attività di progetto, nel corso dell'anno 2007 è stato siglato un accordo con la Società Italiana di Neonatologia (SIN) e la Società Italiana di Pediatria (SIP) per la definizione di un intervento a favore del sistema sanitario del Malawi, particolarmente debole nel settore pediatrico e neonatale. Nell'ambito di tale accordo è stato ultimato alla maternità di Balaka l'allestimento dei locali, si è provveduto all'acquisto delle attrezzature necessarie e si è conclusa la selezione delle équipe di medici che dal 2008 a rotazione copriranno le necessità pediatriche e neonatali di quella maternità e del vicino ospedale distrettuale, del centro DREAM di Blantyre e del centro Polifunzionale di Kapeni.

È stato infine confermato il collaudato sistema di sostegno e collaborazione con enti e associazioni vicine alla Banca anche nei tradizionali settori di intervento in campo religioso e culturale.

Ambito religioso

In campo religioso, oltre ad una serie di interventi minori veicolati attraverso enti religiosi e mirati a finalità caritatevoli, sono risultati significative le elargizioni a favore della Curia Vescovile di Como per il restauro del Palazzo Vescovile, all'Arcivescovado di Napoli per la visita pastorale del Santo Padre, alla Curia Patriarcale di Venezia per l'attivazione del Centro Pasto-

rale Cardinal Giovanni Urbani, alla Fondazione Nicolò Rusca di Como per la valorizzazione del patrimonio documentario e librario.

Un intervento della Cassa di Risparmio di Spoleto e di Casse del Centro è stato indirizzato al sostegno dello sforzo organizzativo dell'Arcidiocesi Spoleto-Norcia per lo svolgimento a Spoleto della 58^a Settimana Liturgica Nazionale. Casse del Centro, inoltre, in collaborazione con la Cassa di Risparmio di Città di Castello e con la fondazione della Cassa stessa ha sostenuto le attività legate alla celebrazione del Beato Don Carlo Liviero (1866-1932), già Vescovo di Città di Castello e Fondatore delle Piccole Ancelle del Sacro Cuore.

Ambito culturale

In campo culturale, sono di rilievo gli interventi a sostegno del programma artistico del Festival "Arturo Benedetti Michelangeli" di Brescia e Bergamo, alla scuola d'arte Faruffini di Sesto San Giovanni (Milano), alla *Associazione Interessi Metropolitan* di Milano, alla *Accademia Olimpica* di Vicenza, alla Facoltà Teologica dell'Italia Settentrionale.

Alcuni degli interventi hanno riguardato il patrimonio artistico e sono indicati a pag. 143.

Nel corso del 2007 è infine proseguita l'attività di cessione a titolo gratuito di PC e apparecchiature informatiche dismesse dalla Banca a scuole, enti assistenziali, sociali e religiosi. Sono stati ceduti 120 PC.

Linee guida in materia di erogazioni

L'anno 2007 è stato dedicato prioritariamente a una ricognizione di quanto fatto negli ultimi anni dalle banche che hanno costituito il Gruppo Intesa Sanpaolo, al confronto tra le diverse modalità di sostegno alle comunità di riferimento, alla definizione di un nuovo posizionamento che, tenendo conto del passato, crei le condizioni per aumentare l'apprezzamento verso le iniziative sociali e culturali sostenute.

Tali iniziative dovranno caratterizzarsi sempre più per l'impatto diffuso sul territorio dove operiamo, per la capacità di soddisfare bisogni rilevanti e non coperti adeguatamente dal sistema di *welfare* e per la qualità e l'innovatività delle soluzioni prospettate. Questo orientamento sarà concretamente realizzabile grazie alle relazioni instaurate a 360 gradi con i diversi soggetti delle comunità in cui operiamo e alle opportunità offerte da una realtà finanziaria di così rilevante impatto dimensionale e diffusione sul territorio quale è Intesa Sanpaolo.

Il processo di definizione della *governance* di questa attività è attualmente in corso.

Le sponsorizzazioni

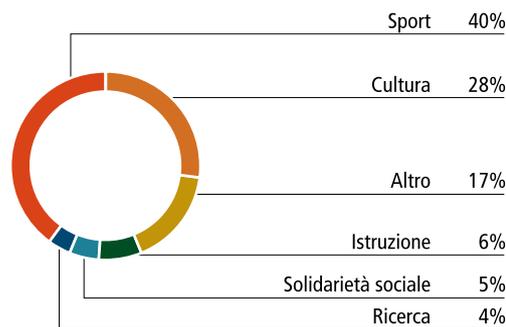
Nel panorama dei rapporti tra Intesa Sanpaolo e le comunità territoriali nelle quali il Gruppo opera, rivestono un ruolo importante le attività di sostegno, valorizzazione e promozione della cultura e della conoscenza, i programmi in tema di solidarietà e il supporto ad attività sportive.

Esse infatti rappresentano un'espressione concreta di partecipazione attiva della Banca alla

vita del Paese, un contributo al suo sviluppo sociale e civile, oltre che economico, e una opportunità per creare e consolidare relazioni costruttive con le diverse realtà con cui si confronta.

Le sponsorizzazioni nel 2007 sono ammontate a 36,8 milioni di euro, di cui circa il 40% legato al mondo dello sport.

Ambiti di intervento delle sponsorizzazioni



Si riportano nel seguito alcune delle iniziative sostenute, suddivise per ambito di destinazione dell'intervento.

Sport

Intesa Sanpaolo è intervenuta in ambito sportivo anche sostenendo eventi di particolare visibilità, quali la sfida di Luna Rossa impegnata a Valencia nell'America's Cup, i Campionati Assoluti di Scherma e le Universiadi Invernali. Eventi che si sono aggiunti alle diverse attività sportive rivolte ai giovani, per sostenere la diffusione dello sport come valore etico e sociale: *Progetto Giovani* A.C. Milan, Basket 3, Cus Torino.

Intesa Sanpaolo è inoltre partner ufficiale dei *Mondiali di Nuoto Roma 2009* e per il triennio 2007-2010 sponsor ufficiale del CONI, della Squadra Nazionale Olimpica Italiana e di Casa Italia: un'ulteriore espressione dell'impegno della banca nella valorizzazione e nel sostegno di attività che rientrano in un quadro di valori culturali e sportivi, e nel contributo al rilancio e alla promozione del territorio e, più in generale, del sistema Italia a livello internazionale. In questo spirito Intesa Sanpaolo ha anche assunto il più ampio impegno di *main sponsor* della *Federazione Italiana Nuoto* per il sostegno alle sue attività.

Numerosi sono stati inoltre gli interventi a favore di squadre sportive locali effettuati da Banche del territorio. Fra questi si segnala il sostegno di Cariromagna alle principali realtà sportive romagnole (basket, volley, canoa), di Banca dell'Adriatico alla squadra di basket *Scavolini*, della Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo alle principali realtà sportive di Padova e Rovigo (*Calcio Padova, Rovigo Calcio, Rugby Rovigo*), della Cassa di Risparmio di Rieti a favore delle attività dell'*Atletica Studentesca Carriri* e della *AMG Nuova Sebastiani Basket*, della Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia all'*Atletica Gorizia* e all'*Associazione Sportiva Udinese*.

Casse del Centro ha sponsorizzato e avviato un rapporto di collaborazione con il *CONI Umbria* per sostenere lo sforzo di promozione dell'attività sportiva giovanile e quello di comunicazione e diffusione dei valori positivi della sport; tra i fatti più significativi si segnala, in questo campo, la sponsorizzazione di un volumetto e di una campagna per la prevenzione del doping tra i giovani. Si segnala infine la sponsorizzazione, da parte di Banca dell'Adriatico e della Cassa di Risparmio di Forlì e della Romagna, alla canoista Josefa Idem che parteciperà a Pechino 2008.

Anche le banche estere del Gruppo sostengono tramite sponsorizzazioni il mondo dello sport, che rappresenta l'ambito principale di intervento. In particolare si sottolinea l'impegno di Privredna Banka Zagreb a favore del *Croatian Olympic Committee*, della *Croatian Football Federation* e del torneo *ATP Croatian Indoors*, nonché il sostegno da parte di Banka Koper al torneo di tennis *Banka Koper Slovenia Open*.

Cultura

L'impegno in ambito culturale si esprime sia con iniziative progettate e realizzate in forma autonoma e diretta, sia attraverso partnership e sponsorizzazioni a sostegno di progetti elaborati e promossi da terzi. Le principali aree di intervento riguardano la diffusione della conoscenza e della cultura, il sostegno alla ricerca, la promozione della cultura nell'universo giovanile. Tra le iniziative in questo ambito segnaliamo:

Teatro alla Scala e La Scala Giovani

Anche per la stagione 2007/2008 Intesa Sanpaolo è partner del Teatro alla Scala: questa collaborazione più che decennale trova la sua origine e la sua caratterizzazione nella continua ricerca di modalità per

rendere la musica un patrimonio sempre più universale.

Nell'ambito della stagione 2007/2008 Intesa Sanpaolo sostiene anche il progetto *La Scala Giovani*, nato dalla volontà di avvicinare un pubblico più vasto alla cultura musicale coinvolgendo all'ascolto i più giovani, creando una sensibilità musicale negli adulti e contribuendo ad avvicinare al teatro più famoso nel mondo chi non ha mai avuto occasione e possibilità di conoscerlo.

Abbiamo anche contribuito alla valorizzazione e al sostegno di iniziative che promuovono la divulgazione della musica, affiancando alcune fra le più importanti e antiche organizzazioni musicali, come l'**Associazione A. Scarlatti** di Napoli, **Milano Musica** e la **Società del Quartetto** di Milano, quest'ultima in particolare per l'iniziativa *Parole in nota* che si sviluppa in una serie di incontri aperti al pubblico, sul tema dei rapporti tra la musica classica e le espressioni della vita di oggi, attraverso le testimonianze di personalità del mondo dello spettacolo, della cultura e dell'economia.

Benvenuti a Teatro

Realizzato dal 2005 in partnership con il Piccolo Teatro di Milano, è un progetto dedicato al pubblico dei più giovani ed è un vero e proprio viaggio "dietro le quinte" del teatro, in compagnia di un attore che dà vita e voce ai personaggi che lo popolano. Lo scopo è quello di stimolare la fantasia dei bambini e la loro curiosità verso il mondo teatrale.

In ambito teatrale si segnalano inoltre il sostegno della Cassa di Risparmio di Venezia alle attività della **Fondazione Teatro La Fenice** e l'intervento della Cassa di Risparmio Friuli Venezia Giulia all'associazione *Chamber Music* di Trieste per le iniziative concertistiche realizzate nel 2007. In particolare, il sostegno della banca ha permesso di abbattere il costo dell'accesso ai concerti per agevolare la fruizione del pubblico giovane.

Le attività di sostegno, valorizzazione e promozione della cultura e della conoscenza, i programmi in tema di solidarietà e il supporto ad attività sportive rivestono un ruolo importante nel rapporto con il territorio. Nel 2007 le sponsorizzazioni sono ammontate a 36,8 milioni di euro, di cui circa il 40% legato al mondo dello sport.

Istituto Italiano per gli Studi Storici – Napoli

Anche nel 2007 il Banco di Napoli ha sostenuto le attività dell'Istituto, avendo già partecipato alla sua costituzione nel 1946 (insieme con la Banca d'Italia, il Credito Italiano e la Banca Commerciale Italiana). L'Istituto ha il proposito di avviare i giovani all'approfondimento della storia.

Premio per l'innovazione Start Cup Federico II

Banco di Napoli anche nel 2007 ha sostenuto il Premio, assegnato in denaro o in natura (servizi per la costituzione e lo sviluppo di nuove imprese) alle migliori idee imprenditoriali innovative basate sulla ricerca scientifica. L'obiettivo della competizione e del premio, promossi dall'Università degli Studi di Napoli Federico II, è quello di sostenere la ricerca e l'innovazione tecnologica finalizzata allo sviluppo economico favorendo la nascita di imprese ad alto contenuto di conoscenza, con particolare riferimento al Mezzogiorno.

Festival dell'Economia di Trento

Appuntamento annuale, giunto alla seconda edizione, di eventi, incontri e progetti, volto a sensibilizzare il grande pubblico sui fenomeni economici, favorendone e diffondendone la comprensione attraverso un approccio divulgativo ma rigoroso. Il tema dell'edizione 2007 è stato "Capitale Umano, Capitale Sociale". Il Festival ha quale partner Intesa Sanpaolo mentre la Banca di Trento e Bolzano organizza un convegno dedicato a temi dell'economia locale.

Made In Tomorrow – Ricerca, innovazione, conoscenza

Manifestazione articolata in convegni, forum, attività culturali e di intrattenimento, in collaborazione con la Triennale di Milano e con il gruppo di scienziati italiani riuniti nel "Gruppo 2003".

Obiettivo: sottolineare la centralità della cultura scientifica e tecnologica per lo sviluppo del Paese, e sensibilizzare gli opinion leader, il mondo della formazione, quello dell'impresa e i giovani sul tema della ricerca e delle sue applicazioni.

Nemetria

Casse del Centro ha sostenuto la XVI Conferenza annuale di Nemetria su Etica ed Economia, con la partecipazione del Prof. Robert Aumann, Premio Nobel per l'Economia nel 2005.

Repubblica – Bocconi – collana *Personal Manager – L'economia della vita quotidiana*

Progetto editoriale realizzato in collaborazione con Repubblica, L'Espresso e Università Bocconi Editore: una collana di 10 volumi, in allegato a "La Repubblica", dedicata ai temi più importanti della realtà familiare, dalla casa al lavoro, dalla previdenza alla salute, dalla famiglia agli investimenti. Un'opera inedita ed innovativa che ha l'obiettivo di aiutare a gestire – con l'aiuto dei massimi esperti di management – gli aspetti più rilevanti della vita quotidiana: dalla sottoscrizione del mutuo più conveniente alla gestione più efficiente dei propri risparmi, dalla scelta della scuola per i figli all'acquisto della polizza assicurativa più adatta alle proprie esigenze.

La partnership della banca è valorizzata attraverso contributi di approfondimento e di confronto tra la realtà italiana e quella dei principali paesi stranieri forniti dal Servizio Studi della Banca per ogni volume, che ne qualificano la presenza.

III Colloquio sull'Italia Centrale – Un passato importante verso un futuro possibile

Casse del Centro ha commissionato la ricerca suddetta che riprende il tema della possibile creazione di un terzo polo dell'Italia centrale (contiguo a quello romano e fiorentino) e di una sua possibile strategia evolutiva.

FAI – Luoghi del Cuore

Condotta in collaborazione con il Fai, è un censimento, che si avvale delle segnalazioni provenienti dal pubblico, finalizzato al recupero e alla valorizzazione dei luoghi di arte e natura che devono essere salvaguardati. L'obiettivo è di sensibilizzare cittadini ed autorità sull'importanza della tutela del territorio nazionale e del suo patrimonio artistico e naturale. Nel 2007 è stato realizzato un concorso scolastico nazionale *Le ragioni del cuore* rivolto ai ragazzi di tutte le scuole primarie e secondarie di primo grado, per dare continuità al censimento ed estendere la conoscenza ai giovani.

In campo musicale si segnala il costante impegno di Banca dell'Adriatico, in qualità di Ente Fondatore, del *Rossini Opera Festival*, manife-

Siamo impegnati da molti anni nelle varie regioni italiane per assicurare e promuovere direttamente, con precise finalità e grazie alle competenze delle nostre strutture interne, interventi nell'area della cultura.

stazione lirica internazionale interamente dedicata a Gioachino Rossini, giunta alla XXVI edizione, di Cassa di Risparmio di Spoleto alla 50° edizione del *Festival dei Due Mondi di Spoleto* e della Cassa di Risparmio in Bologna, in relazione al sostegno dell'attività dell'Orchestra Mozart, diretta dal Maestro Claudio Abbado. Si segnala infine la sponsorizzazione di Intesa Sanpaolo e Casse del Centro del Concerto di Natale della Basilica Superiore di Assisi, trasmesso in mondo visione il 25 dicembre 2007.

Impegno sociale e solidarietà

Intesa Sanpaolo promuove e partecipa ad attività di alto valore etico e sociale, testimoniando il proprio impegno a instaurare legami forti e profondi con la società e il territorio, a partire dal ruolo e dell'attività istituzionale proprie di un istituto di credito.

Fabbrica del Sorriso

Anche nel 2007 Intesa Sanpaolo è stata partner dell'iniziativa solidale, realizzata in collaborazione con *Mediafriends*: un evento televisivo di raccolta fondi a favore di progetti concreti legati al tema dell'infanzia disagiata in Italia e nel mondo. Intesa Sanpaolo è stata la banca di riferimento per la raccolta, coinvolgendo tutti i propri canali (filiali, ATM, sito Internet, etc).

Giornata dell'Azalea, AIRC – Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro

La banca sostiene dal 1997 il progetto *L'Azalea della Ricerca* con un contributo e il coinvolgimento delle filiali sul territorio.

Centro Internazionale di Ricerche Pio Manzù

Intesa Sanpaolo ha sostenuto la XXXIII edizione delle Giornate Internazionali di studio "Il volo del colibrì": forum pubblico internazionale con i massimi esperti di geopolitica e macroeconomia, quest'anno dedicata al tema del disagio infantile considerando aspetti di economia, responsabilità sociale, etica e solidarietà.

XXI Meeting Mondiale delle Religioni per la Pace

Intesa Sanpaolo ha sostenuto l'incontro internazionale per la pace "Per un mondo senza violenza: religioni e culture in dialogo", promosso dalla *Comunità di Sant'Egidio* e l'Arcidiocesi di Napoli.

L'evento ha coinvolto esponenti delle religioni mondiali, leader del mondo economico, culturale e politico, a livello nazionale e internazionale.

I beni culturali

Numerose sono state le iniziative realizzate a sostegno della tutela e della valorizzazione del patrimonio storico-artistico del Paese. Oltre all'attività di collaborazione con enti di grande rilevanza formativa e scientifica, infatti, siamo impegnati da molti anni nelle varie regioni italiane per assicurare e promuovere direttamente, con precise finalità e grazie alle competenze delle nostre strutture interne, interventi nell'area della cultura. Tali interventi si muovono soprattutto lungo due direttrici:

- la salvaguardia e la valorizzazione dei Beni culturali del Paese
- il restauro e l'approfondimento storico-critico delle proprie collezioni d'arte, al fine di renderle disponibili al pubblico

La salvaguardia e valorizzazione dei beni culturali del Paese

In questo ambito, l'impegno di Intesa Sanpaolo trova efficace espressione nel progetto denominato *Restituzioni*, programma di restauro di opere d'arte di destinazione pubblica, promosso e gestito con gli organismi di tutela competenti. Dalla fine degli anni Ottanta ad oggi più di seicento opere, spesso di straordinaria

qualità, sono state salvate: una sorta di ideale museo con testimonianze che spaziano dalle epoche proto-storiche fino alle soglie dell'età contemporanea, dall'archeologia all'oreficeria, alle arti plastiche e pittoriche.

Nella primavera 2008 si svolge la fase conclusiva di una nuova rassegna di *Restituzioni*: dal 29 marzo al 29 giugno sono esposte a Vicenza, alle Gallerie di Palazzo Leoni Montanari, le opere restaurate nel biennio 2006-2007 nell'ambito della quattordicesima edizione dell'iniziativa.

Nell'ambito del progetto si collocano anche gli interventi di restauro realizzati a scala monumentale, accuratamente scelti tra i luoghi particolarmente rilevanti sotto il profilo storico e artistico. Esempi significativi possono essere i mosaici pavimentali paleocristiani della Basilica di Aquileia, gli affreschi di Altichiero e Avanzo nella Cappella di San Giacomo nella Basilica del Santo a Padova, il cortile d'onore di Villa Bozzolo a Casalzuigno appartenente al FAI, lo studiolo di Gian Giacomo Poldi Pezzoli nel-

Il programma Restituzioni ha permesso di salvare, dal suo avvio, più di seicento opere di straordinaria qualità.

l'omonimo museo a Milano, l'atrio federiciano del Castello Svevo di Bari e la Torre Civica di Bassano del Grappa.

Oltre al progetto *Restituzioni*, a livello locale diverse banche del Gruppo sostengono, tramite erogazioni liberali e sponsorizzazioni, interventi a favore del recupero e del restauro di opere artistiche. Tra gli interventi si segnala il sostegno della Cassa di Risparmio di Fano in collaborazione con la *Fondazione Cassa di Risparmio di Fano* per il restauro del complesso storico artistico di San Michele, uno dei monumenti rinascimentali più importanti della città, destinato a ospitare un centro studi per la conservazione, la tutela e il rispetto dell'ambiente. Inoltre si ricorda l'intervento della Cassa di Risparmio di Spoleto per il restauro del Teatro Nuovo di Spoleto, bel palazzo ottocentesco dell'architetto Ireneo Aleandri, riaperto al pubblico il 26 giugno 2007 in occasione del 50° *Festival dei Due Mondi di Spoleto*.

Significativo anche l'intervento della Cassa di Risparmio di Città di Castello per il restauro dello storico Palazzo Vitelli a Sant'Egidio, grandioso palazzo costruito nel 1540 su disegno del Vasari.

Inoltre, per i 150 anni dalla fondazione della Cassa di Risparmio di Foligno (1857-2007) la stessa Cassa è stata protagonista nel 2007, a fianco della *Fondazione Cassa di Risparmio di Foligno*, di una lunga serie di eventi culturali celebrativi della ricorrenza del 150enario, culminata con la donazione alla città del restauro del prestigioso Auditorium di San Domenico.

Si segnala inoltre l'impegno di Privredna Banka Zagreb a favore di enti culturali, eventi e progetti per il restauro di monumenti artistici, tra cui il sostegno al *Dubrovnik Summer Festival* e alla mostra sul *Codex Atlanticus* di Leonardo Da Vinci che si è tenuta al Museo delle Arti di Zagreb.

Il patrimonio d'arte della banca e la pubblica fruizione

Intesa Sanpaolo ha articolato già da qualche anno uno specifico progetto volto a far conoscere le proprie raccolte d'arte, un patrimonio artistico che è il singolare risultato di una serie di vicende collezionistiche, ciascuna collegata in modo esemplare alla storia e alla tradizione mecenatizia degli Istituti confluiti nella Capogruppo. Si distinguono per importanza: la collezione di ceramiche attiche e apule (V-III secolo a.C.), che comprende più di cinquecento pezzi tra vasi ed altri reperti, ritrovati a seguito della scoperta di importanti necropoli del VI-III secolo a.C. a Ruvo di Puglia (1830-1860); la

collezione di antiche icone russe (XIII-XIX secolo); la raccolta di pittura e scultura dal XVI al XVIII secolo e collezioni di opere del Settecento Veneziano, dell'Ottocento e del Novecento.

Ciascuna collezione è stata posta sotto la tutela scientifica di un apposito comitato composto, per ogni diverso settore, dai più importanti esperti e studiosi nazionali ed internazionali, con l'obiettivo di ottenere una catalogazione sistematica delle opere ritenute di rilevante interesse culturale. Dopo la fusione del 2007, è stato avviato lo studio di fattibilità per rendere coerente la prassi operativa utile alla conoscenza e alla conservazione delle collezioni provenienti dalle banche confluite in Intesa Sanpaolo. Diverse sono le iniziative intraprese per consentire la diffusione della conoscenza del nostro patrimonio d'arte:

- la messa in rete delle informazioni relative alle collezioni già catalogate scientificamente, con un sistema interattivo in grado di offrire conoscenza e approfondimento a musei, studiosi e cultori

- la pubblicazione di cataloghi a stampa che raccolgono i risultati degli studi e presentano in modo sistematico le singole raccolte. Alla fine del 2006 ha visto la luce quello dedicato alla collezione di ceramiche attiche e magno-greche, ed è ora in programma lo studio per la realizzazione di un catalogo ragionato della raccolta di arte contemporanea

- l'ideazione e realizzazione di mostre temporanee, tra le quali ricordiamo il programma espositivo itinerante "L'ultimo Caravaggio. // *Martirio di Sant'Orsola* restaurato – Collezione Banca Intesa", dipinto recuperato al suo aspetto originario dall'impegnativo restauro curato presso la sede dell'Istituto Centrale del Restauro

- l'istituzione di una propria sede museale – il Palazzo Leoni Montanari a Vicenza, trasformato dalla primavera del 1999 nelle omonime Gallerie – per consentire per la prima volta in maniera stabile e continuativa la visita del pubblico ai tesori d'arte ivi racchiusi. Gli ambienti del palazzo barocco ospitano al piano nobile una preziosa raccolta di pittura veneziana del XVIII secolo, tra cui un significativo corpus di tele di Pietro Longhi, Canaletto, Luca Carlevarijs, Francesco Guardi

Il piano alto del palazzo accoglie invece circa centotrenta icone russe dal XIII al XIX secolo esposte secondo le più aggiornate attenzioni

museali e didattiche, significativa selezione della raccolta ritenuta dagli studiosi una delle più importanti in Occidente.

Le tavole non esposte – circa trecentocinquanta – sono situate in un deposito studiato secondo i più adeguati criteri di conservazione, in apposite griglie agevolmente consultabili da studiosi e cultori. Sono inoltre attivi un laboratorio di restauro, dove si è appena concluso il restauro dell'intera collezione, un centro di catalogazione e la biblioteca specialistica, dai cui computer è possibile anche interrogare l'*Index of Christian Art*, importante archivio di documenti ed immagini dedicato all'arte medievale sviluppato dalla Princeton University.

Fitto il programma di didattica – rivolta agli allievi delle scuole elementari e medie del territorio nonché agli adulti interessati – e di convegni specialistici.

Nel 2007 si è tenuta la mostra "La Rivoluzione dell'Immagine. Arte Paleocristiana tra Roma e Bisanzio" (settembre/novembre), che con grande successo di pubblico e di critica ha presentato ottanta superbe opere dell'arte paleocristiana, documenti eccezionali del passaggio dal mondo antico alla modernità.

● L'istituzione, nel giugno 2007, della seconda sede museale, la Galleria di Palazzo Zevallos Stigliano a Napoli. Al piano nobile dello storico edificio di via Toledo, Intesa Sanpaolo ha voluto restituire alla città la possibilità di ammirare l'estremo capolavoro della stagione artistica di Caravaggio, *Il Martirio di Sant'Orsola*, che la Banca ha il privilegio di annoverare nelle proprie raccolte.

Anche in questo caso un impegnativo restauro ha innanzitutto consentito di riportare a nuova dignità l'intero palazzo secentesco, e in particolare gli apparati decorativi ottocenteschi del piano nobile. Qui un piccolo ma prezioso e affascinante itinerario museale rende possibile la fruizione dell'opera di Caravaggio con un percorso per i visitatori che si apre a conclusione dello scalone d'onore.

Nella Sala degli Stucchi è accolto *Il Martirio di Sant'Orsola*; vi si giunge attraverso la Scala degli Amorini dove, accanto a materiali illustrativi utili a una più puntuale comprensione del dipinto, è esposta una rara incisione di Alessandro Baratta (1629) che rappresenta la città di Napoli a una data prossima a quella dell'esecuzione del *Martirio* (1610).

Nella Sala degli Uccelli, con ornamenti che alternano, ai motivi ornitologici, amorini e raffinate panoplie con frecce e fiori, è esposto un importante corpus di vedute sette e ottocente-

sche di Napoli e del territorio campano: opere di Gaspar van Wittel, originale e scenografico nel taglio prospettico quanto potente e preciso nella resa urbanistica ed architettonica, e di Anton Smink Pitloo, fra i più sensibili interpreti del trapasso dal vedutismo illuminista al moderno paesaggismo. La città di Napoli, con le ombre idealmente sintetizzate da Caravaggio nella *Sant'Orsola* e con la luce sprigionata dalle solari vedute, è insomma la protagonista implicita del percorso museale.

Inoltre, le banche del Gruppo hanno partecipato anche nel 2007 all'iniziativa annuale dell'ABI *Invito a Palazzo*, aprendo al pubblico esterno le proprie sedi, spesso di rilevante interesse architettonico ed artistico.

Si segnala infine che Privredna Banka Zagreb ha fondato un museo dedicato alla storia del denaro. Una ricca collezione di monete, salvadanai, certificati, azioni e documenti provenienti da tutto il mondo è aperta al pubblico e vengono organizzate visite guidate, in particolare per scolaresche.

Le iniziative editoriali

Nel corso del 2007 abbiamo proseguito l'impegno su due progetti editoriali:

● la collana *Vox Imago*, nata nel 2004 nell'ambito della collaborazione con il Teatro alla Scala, è un progetto multimediale che ha l'obiettivo di incrementare la conoscenza della musica e del mondo lirico. La produzione del 2007 è relativa a *Le nozze di Figaro* (libro, dvd e cd) – opera eseguita al Teatro alla Scala sotto la direzione di Gérard Korsten

● *Musei e Gallerie di Milano*, progetto di catalogazione, cui si è aggiunto nel 2007 il volume *Pinacoteca Ambrosiana. Dipinti dalla metà del Seicento alla fine del Settecento – Ritratti, tomo III*

Per i 150 anni dalla fondazione della Cassa di Risparmio di Foligno (1857-2007) è stato editato, invece, in collaborazione con la *Fondazione Cassa di Risparmio di Foligno*, un prezioso cofanetto di tre volumi che ripercorre la storia della Cassa e del suo territorio.

Intesa Sanpaolo vuole far conoscere le proprie raccolte d'arte, un patrimonio artistico che è il singolare risultato di molte collezioni, ciascuna collegata in modo esemplare alla storia e alla tradizione mecenatizia degli Istituti confluiti nella Capogruppo.

Nel 2007 è stato inoltre diffuso il volume *L'industrializzazione leggera dell'Alto Tevere*, ricerca commissionata dalla Cassa di Risparmio di Città di Castello e dalla *Fondazione Cassa di Risparmio di Città di Castello* all'Università degli Studi di Perugia in occasione dei 150 anni della Cassa.

Sempre in ambito editoriale, si segnala la realizzazione da parte di Cariromagna, congiuntamente alla *Fondazione Cassa dei Risparmi di Forlì*, del volume artistico *Il Monte di Pietà*, pubblicazione che documenta i lavori di restauro architettonico – finanziati dalla fondazione medesima – del Palazzo Monte di Pietà di Forlì, importante edificio storico della città, prima sede storica della Banca ed attuale sede della fondazione.

L'Archivio Storico

L'Archivio Storico di Intesa Sanpaolo è una fonte primaria e insostituibile per la storia della società italiana nelle sue molteplici articolazioni, per la ricostruzione delle vicende del sistema bancario italiano dall'età moderna ad oggi e, in scala ancora maggiore, per la conoscenza della storia economica italiana nelle sue relazioni con gli scenari internazionali. Rappresenta inoltre, in prospettiva, la memoria vivente di Intesa Sanpaolo: uno strumento per conoscere e far conoscere le nostre tradizioni, lo sviluppo delle filiali e gli interventi positivi sui territori.

L'Archivio Storico esercita la propria responsabilità sociale nel preservare, con la migliore cura possibile, le molte fonti documentarie ereditate e nel garantirne la pubblica fruizione nel rispetto del diritto all'informazione, che è una delle basi portanti di un paese democratico. La valorizzazione ad iniziativa privata dei beni archivistici – e più in generale dei beni culturali – “è attività socialmente utile e ne è riconosciuta la finalità di solidarietà sociale” (Codice dei Beni culturali, art. 111, comma 4).

A seguito della fusione tra Intesa e Sanpaolo IMI, sono in corso accurati interventi per prevenire la dispersione di interi fondi archivistici e per ridefinire le regole per la selezione e corretta gestione dei documenti, fin dallo stadio degli archivi correnti (progetto *Archivi Intesa Sanpaolo*): premessa e condizione necessaria affinché in futuro la cittadinanza possa fruire di archivi storici quanto più possibile trasparenti, integri e intelligibili.

La pubblica fruizione

Ogni giorno nella sala di studio di Palazzo Anguissola a Milano affluiscono studiosi e ricercatori, italiani e stranieri, per approfondire non

solo le vicende del mondo dell'economia e dell'impresa, ma anche la storia politica, sociale e del lavoro, dell'urbanistica, dell'architettura e dell'arte, della letteratura e dell'editoria. 141

utenti in sala di studio e 55 studi pubblicati nati dalla consultazione dei documenti dell'Archivio, lezioni e visite guidate alla sede per alcune migliaia di persone: questi dati del 2007 testimoniano l'impegno quotidiano dell'Archivio Storico

per la valorizzazione dei patrimoni conservati. Fonti, informazioni e percorsi di lettura sono accessibili on line, nel sito istituzionale www.group.intesasanpaolo.com. ⓘ

- Sono disponibili i verbali digitalizzati degli organi decisionali di Cariplo, Banco Ambrosiano Veneto e Comit, fino al 1934, e le carte miscellanee di Raffaele Mattioli.

- Nel 2007 sono stati pubblicati nella banca dati nuovi inventari, relativi a ben 39 fondi e serie archivistiche, per un totale di oltre 240.000 documenti.

- L'Archivio Storico diffonde sul web percorsi di lettura storico-archivistici e segnalazioni bibliografiche, per divulgare a largo raggio i risultati complessivi di una “storia al plurale”.

Progetti speciali: Un filosofo in banca

L'Archivio Storico ha ricevuto la donazione di un importante archivio privato, le carte personali di Antonello Gerbi, che fu eminente studioso di americanistica e capo dell'Ufficio Studi della Banca Commerciale Italiana tra gli anni Trenta e i primi anni Settanta: scritti filosofici e giornalistici, carteggi, fotografie, opuscoli e ritagli di stampa formano un compatto insieme di testimonianze originali sulla vita intellettuale italiana tra fascismo e dopoguerra, sulla élite dirigente selezionata da Raffaele Mattioli e sulle vicende di varie famiglie ebraiche colpite dalle leggi razziali.

In occasione dell'apertura al pubblico delle *Carte Gerbi* l'Archivio Storico ha pubblicato una guida illustrata a stampa, *Un filosofo in banca. Guida alle carte di Antonello Gerbi*, a cura di Francesca Pino e Guido Montanari – e organizzato un convegno con il contributo della Cattedra di Lingue e Letterature Ispano-Americane

L'Archivio Storico rappresenta la memoria vivente di Intesa Sanpaolo: uno strumento per conoscere e far conoscere le nostre tradizioni, lo sviluppo delle filiali e gli interventi positivi sui territori.

dell'Università degli Studi di Milano, "Antonello Gerbi tra Vecchio e Nuovo Mondo".

Il Progetto Archivi

Nel corso del 2007 ha preso il via un ampio *Progetto Archivi* destinato ad intervenire sulla gestione della documentazione corrente prodotta dalle strutture centrali della banca, seguendo l'intero ciclo di vita del documento (dal momento costitutivo fino alla selezione che ne decide la distruzione oppure la conservazione a fini storici).

Ogni documento prodotto nell'attività bancaria è sottoposto a obblighi di conservazione stringenti, con tempi definiti e può essere oggetto di richieste di consultazione da parte dei soggetti interessati, quali ad esempio clienti, autorità giudiziaria, organi di controllo del sistema finanziario, Banca d'Italia, Consob. I luoghi in cui viene gestita l'archiviazione delle carte sono grandi capannoni industriali: spazi immensi dove si raccolgono milioni di scatoloni.

Nel governo di queste montagne di documenti si concentra molta parte della sfida di una grande azienda chiamata a dimostrare l'efficienza

e la correttezza della propria gestione. La possibilità di un recupero agevole della documentazione permette la tutela di diritti, testimonia la trasparenza dei rapporti, aiuta a costruire il clima di fiducia tra banca e clienti.

L'obiettivo del progetto è quello di restituire una visione completa e strutturata dell'intera produzione documentale della sede centrale della banca, da cui fare derivare un sistema di gestione documentale capace nel tempo di portare a una maggiore facilità di uso e di controllo, a una riduzione dei costi di immagazzinamento e conservazione, a una minore dispersione logistica.

Per intervenire sui processi di produzione e archiviazione si sta lavorando alla realizzazione di un *Massimario di selezione e conservazione della documentazione*, un manuale che per ogni tipo di documento indica in modo univoco caratteristiche e durata della conservazione, prima tappa di una vera e propria *Guida alla gestione degli Archivi*, strumento di razionalizzazione e di governo dei flussi documentali tra archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico.

Il coinvolgimento degli stakeholder e gli obiettivi di miglioramento

Abbiamo avviato da tempo forme diversificate di coinvolgimento dei nostri stakeholder. L'obiettivo a lungo termine è consolidare e sistematizzare una pratica di scambio, confronto e dialogo.

Il dialogo con gli stakeholder

La metodologia che abbiamo seguito

Gli argomenti chiave emersi dal coinvolgimento

Gli obiettivi di miglioramento

Il dialogo con gli stakeholder

Intesa Sanpaolo ha avviato da tempo forme diversificate di coinvolgimento dei propri stakeholder: per citare solo le principali, i clienti interloquiscono con la banca tramite la struttura di Customer Satisfaction; le associazioni dei consumatori hanno relazioni istituzionalizzate con un ufficio dedicato; i collaboratori hanno partecipato alle indagini di clima, alla definizione del Codice Etico, alla condivisione dei valori; le associazioni della società civile hanno un costante confronto con le strutture sul territorio e con l'Unità CSR. Questi momenti di dialogo, già illustrati nei diversi capitoli della relazione sociale (in particolare collaboratori, clienti, azionisti), hanno evidenziato una percezione positiva del nostro impegno per un miglioramento continuo nella qualità dei servizi e nella gestione delle relazioni con i nostri stakeholder.

Sui temi della responsabilità sociale e ambientale espressi nel Codice Etico, in particolare nei confronti dei collaboratori e dei clienti, nel 2007 abbiamo continuato e affinato il percorso avviato nel 2006.

L'obiettivo a lungo termine è consolidare e sistematizzare una pratica di scambio, confronto e dialogo finalizzata a coinvolgere interlocutori:

- **rilevanti** (soggetti che possono o potrebbero in futuro influenzare la capacità dell'azienda di raggiungere gli obiettivi)
- **rappresentativi** (soggetti a cui è affidato il compito di rappresentare altri individui)
- **"dipendenti"** (soggetti che dipendono maggiormente dalla Banca per i servizi che essa offre)

L'attenzione è stata posta in modo specifico su:

- valorizzazione dell'ascolto e del dialogo con i nostri interlocutori, consolidando un processo di confronto sistematico e continuo per il temperamento reciproco degli interessi

- verifica delle azioni intraprese nel 2007 per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento tracciati nel piano triennale 2007-2009

- previsione dell'inclusione di quegli stakeholder non ancora "coinvolti" in maniera strutturata, ampliando la consultazione sulle aree critiche

In questo nuovo ciclo di confronto abbiamo scelto di attivare il dialogo, sia per i progetti discussi con i clienti sia per quelli discussi con i collaboratori, anche su iniziative avviate solo di recente, consci che i progressi, seppur concreti, siano ancora poco percettibili.

La metodologia che abbiamo seguito

Il processo di coinvolgimento degli stakeholder è stato realizzato sulla base dei principi dello standard AA1000 (in particolare lo standard AA1000 SES) emanato da AccountAbility, istituto internazionale di ricerca applicata e consulenza con sede a Londra. Questo standard ci ha guidato nell'implementazione di una metodologia che presuppone il rispetto di alcuni principi base che definiscono, nel loro insieme, il nostro impegno all'inclusività, ovvero a riflettere, in ogni fase del processo, sui punti di vista e sulle aspettative dei diversi stakeholder:

- **rilevanza**: comprendere ciò che è importante per l'azienda e per gli stakeholder

- **completezza**: comprendere e gestire gli impatti concreti e le aspettative degli stakeholder

- **rispondenza**: fornire una risposta adeguata alle richieste dei portatori di interesse, coerente con le tematiche che sono rilevanti tanto per gli stakeholder che per l'azienda

Per quanto riguarda i **collaboratori**, abbiamo

ampliato l'universo di riferimento utilizzando un **questionario on line** inviato a un campione statisticamente rappresentativo con l'obiettivo di rilevare la percezione della popolazione aziendale rispetto alla coerenza tra i principi dichiarati all'interno del Codice Etico del Gruppo e il vissuto aziendale; il livello di priorità per ogni politica prevista all'interno degli obiettivi di miglioramento triennali espressi nel bilancio sociale 2006; infine, la significatività degli obiettivi di miglioramento – rispetto all'impianto valoriale definito – anch'essi espressi all'interno del bilancio 2006.

Le stesse tematiche del questionario, tratte dal Codice Etico e dagli obiettivi di miglioramento, sono state affrontate con la metodologia dei focus group che sollecita l'espressione del vissuto individuale in un ambiente libero da condizionamenti esterni con un approccio di tipo più qualitativo. Sono stati realizzati quattro focus group con i collaboratori (due a Milano e due a Napoli) e uno con i rappresentanti delle 9 Organizzazioni Sindacali presenti in azienda.

Anche nei confronti dei **clienti** (segmento famiglie e small business) sono stati utilizzati focus group (due a Milano e due a Napoli). È in corso anche il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori, in quanto espressione indiretta della voce di clienti.

Nel contempo, sono state effettuate nove interviste mirate a opinion leader, individuati sulla base del loro livello di conoscenza e di impegno professionale su specifiche tematiche "strategiche" per il Gruppo¹. L'attenzione è stata posta su tematiche di alto livello, relative

in particolare alla relazione tra la Banca e la comunità e agli impatti, diretti e indiretti, della Banca sull'ambiente: dalla trasparenza nei servizi offerti, alle strategie di inclusione finanziaria, fino al ruolo della Banca come educatore finanziario. Queste interviste hanno avuto l'obiettivo di verificare il livello di conoscenza dell'approccio alla sostenibilità del Gruppo Intesa Sanpaolo e il livello di coerenza percepito tra gli impegni dichiarati dall'azienda e le azioni realizzate in coerenza a tali impegni.

Ai nostri interlocutori abbiamo chiesto di valutare la priorità da assegnare a ciascun tema e il loro grado di riscontro nelle attività aziendali. Queste ulteriori indicazioni ci hanno permesso di "pesare" i temi emersi e di valutarne la rilevanza. Gli argomenti emersi dal processo di dialogo sin qui attivato, e che vengono di seguito sintetizzati, trovano riscontro e approfondimento negli orientamenti gestionali descritti nei capitoli della relazione sociale dedicati ai diversi stakeholder, a cui rimandiamo per una visione complessiva delle tematiche.

Il percorso finora realizzato culminerà nell'autunno del 2008 con un workshop "multistakeholder", un momento di confronto strutturato tra rappresentanti di diversi gruppi di portatori di interesse, focalizzato su tematiche trasversali e di interesse generale. Il tutto sarà poi valutato sulla base della rilevanza delle questioni, la loro coerenza con le strategie aziendali e il bilanciamento degli interessi degli stakeholder per definire azioni migliorative che il Gruppo porrà in essere nell'ambito del percorso triennale già tracciato.

¹ Le interviste sono state effettuate a rappresentanti delle seguenti organizzazioni: Campagna per la Riforma della Banca Mondiale, Campagna Banche Armate, Fondo per l'Ambiente Italiano, WWF Italia, CittadinanzAttiva, Agenzia per le ONLUS, Associazione Nazionale Comuni Italiani, un giornalista del Sole 24 Ore e un rappresentante del Ministero della Solidarietà Sociale

Gli argomenti chiave emersi dal coinvolgimento

Stakeholder	Argomenti chiave	Capitoli dove ne abbiamo parlato
<i>Clienti</i>	<p>Relazione banca-cliente La fiducia nella banca è fortemente basata sulla relazione interpersonale, specialmente con gli operatori della filiale. I canali telematici (banking on line, ATM, ecc.) sono sicuramente un arricchimento del servizio e talvolta anche un sostitutivo della visita in filiale, ma da alcune fasce di clientela sono percepiti come spersonalizzanti. L'assistenza al cliente – in particolare la consulenza sui prodotti – viene considerata prioritaria. Da qui la richiesta di sempre maggior preparazione e competenza degli operatori.</p>	<p>Clienti: <i>Il cliente al centro del modello di servizio</i>, pag. 48; <i>I canali telematici</i>, pag. 49; <i>La nuova piattaforma commerciale ABC</i>, pag. 54</p> <p>Collaboratori: <i>Formazione per la qualità</i>, pag. 87</p>
<i>Clienti</i>	<p>Assistenza ai clienti negli investimenti e nella tutela del risparmio I clienti desidererebbero un servizio informativo in grado di segnalare tempestivamente gli eventuali mutamenti di scenario, i possibili rischi o le opportunità ed occasioni che potrebbero soddisfare al meglio le loro esigenze. In particolare, viene chiesto che la Banca si assuma la responsabilità dei suggerimenti che dà ai clienti, soprattutto per quanto riguarda gli investimenti a più alto rischio. Inoltre, soprattutto i clienti small business chiedono alla Banca di incrementare gli approcci differenziati nelle scelte di finanziamento secondo il territorio in cui la Banca opera, tenendo conto delle particolarità locali, in senso sia positivo sia negativo, in un'ottica di valorizzazione dei territori.</p>	<p>Clienti: <i>I servizi di assistenza agli investimenti</i>, pag. 51; <i>Politiche di commercializzazione di prodotti finanziari derivati</i>, pag. 53; <i>Principi per il credito responsabile</i>, pag. 63; <i>Il dialogo con le Associazioni dei consumatori</i>, pag. 62</p>
<i>Clienti</i>	<p>Offerta commerciale L'offerta di prodotti e servizi deve tenere sempre più conto delle specificità del cliente, con soluzioni che favoriscano la relazione di lungo periodo sulla base della conoscenza specifica di ogni singolo cliente. Il livello di soddisfazione è già adeguato, ma viene richiesta una maggiore proattività.</p>	<p>Clienti: <i>Le indagini sulla soddisfazione dei clienti</i>, pag. 54; <i>L'ascolto alla base dell'innovazione di prodotto</i>, pag. 59; <i>Ampliamento della gamma di offerta per favorire l'inclusione finanziaria</i>, pag. 64</p>
<i>Clienti</i>	<p>Comunicazioni inviate al cliente In generale, c'è la forte percezione che la comunicazione inviata ai clienti sia migliorata in termini di chiarezza, mentre va ulteriormente migliorata la tempestività, soprattutto nel caso di nuove procedure e nuove normative.</p>	<p>Clienti: <i>Iniziative per favorire la consapevolezza d'acquisto e l'acculturazione finanziaria</i>, pag. 53; <i>Il progetto Nuova Rendicontazione</i>, pag. 54</p>
<i>Clienti</i>	<p>Trasparenza contrattuale La trasparenza nelle condizioni dei prodotti e servizi offerti appare allineata a quella degli altri player, ma – per il peso che ha Intesa Sanpaolo – ci viene richiesto un ulteriore sforzo, per innescare con il nostro esempio un circolo virtuoso trainante per l'intero settore.</p>	<p>Clienti: <i>L'impegno per la trasparenza e l'accessibilità ai servizi bancari</i>, pag. 51</p>
<i>Clienti</i>	<p>Educazione finanziaria L'informazione in filiale è conseguente alla preparazione degli operatori, dei quali va sempre più curata la formazione. I clienti considererebbero favorevolmente lo sviluppo dell'educazione finanziaria nel territorio, attraverso progetti che tengano in considerazione i centri di aggregazione (scuole, centri giovanili, centri anziani, ecc.).</p>	<p>Clienti: <i>Iniziative per favorire la consapevolezza d'acquisto e l'acculturazione finanziaria</i>, pag. 53; <i>Il dialogo con le Associazioni dei consumatori</i>, pag. 62</p>

Stakeholder	Argomenti chiave	Capitoli dove ne abbiamo parlato
<i>Clienti</i>	<p>Progetti sviluppati in partnership col territorio La collaborazione di lungo periodo con il territorio, passa non solo attraverso i finanziamenti, ma anche attraverso la partecipazione a progetti di sviluppo che, a fronte di un rischio e di un investimento iniziale, portino al miglioramento delle prospettive della comunità.</p>	<p>Clienti: <i>Operare in collaborazione con gli attori del territorio</i>, pag. 70; <i>Dialogare e attivare relazioni di lungo periodo con Stato, Enti Locali, Pubblica Amministrazione</i>, pag. 73; <i>Le attività della Business Unit Public Finance</i>, pag. 74; <i>Investimenti in capitale di rischio per lo sviluppo infrastrutturale</i>, pag. 76</p>
<i>Clienti</i>	<p>Settori controversi Nel report pubblicato nel dicembre 2007 da Banktrack¹ sulle politiche di finanziamento dei principali Istituti di credito internazionali, Intesa Sanpaolo ha ottenuto un voto molto alto per quanto riguarda la policy che stabilisce il non coinvolgimento nel settore delle armi. Per quanto riguarda l'attività negli altri settori considerati (rispetto dei diritti umani, politiche di trasparenza e accountability, finanziamento del settore agricolo, della pesca, del commercio di legname) è in linea con la maggior parte degli Istituti di credito, pur richiedendo anche in questo caso un ulteriore sforzo di miglioramento.</p>	<p>Clienti: <i>Mercati controversi: il settore degli armamenti</i>, pag. 77 Identità e Governance: <i>Adesione agli Standard internazionali</i>, pag. 32; <i>L'Adesione di Intesa Sanpaolo ai principi del Global Compact</i>, pag. 34</p>
<i>Collaboratori</i>	<p>Formazione Si percepisce il forte investimento aziendale sullo sviluppo delle professionalità, anche se si ritiene che sia diretto prioritariamente ai responsabili e ai neo assunti e meno alle fasce intermedie. Emerge la necessità di puntare maggiormente sui corsi d'aula, ritenuti più efficaci di quelli "a distanza", qualificando maggiormente le docenze da parte di consulenti esterni e prevedendo una certificazione dei programmi formativi intrapresi. Dal punto di vista organizzativo, sarebbe fondamentale far sì che la formazione fosse compatibile anche con gli orari del part-time e conveniente in termini di vicinanza territoriali. Le tematiche di responsabilità sociale e l'approccio di Intesa Sanpaolo alla sostenibilità dovrebbero, infine, far parte integrante dei programmi di formazione; ad esempio i messaggi legati al raggiungimento degli obiettivi di budget dovrebbero sempre essere contestualizzati nell'ambito dei valori aziendali enunciati nel Codice Etico.</p>	<p>Collaboratori: <i>Formazione per la qualità</i>, pag. 87; <i>L'ascolto sui temi dell'azione commerciale</i> pag. 92; <i>La valorizzazione delle persone attraverso le Comunità</i>, pag. 86</p>
<i>Collaboratori</i>	<p>Sistemi incentivanti Vengono ritenuti ancora troppo legati al raggiungimento degli obiettivi commerciali. Si suggerisce la definizione di criteri che tengano in considerazione la qualità della relazione con i clienti, la situazione che le filiali vivono e, non ultimo, il mutamento continuo degli scenari economici e le specifiche contingenze del mercato. Di grande rilevanza in questo ambito sono i valori aziendali espressi nel Codice Etico: trasparenza, valorizzazione del lavoro di squadra e orientamento al cliente.</p>	<p>Collaboratori: <i>Sistemi di incentivazione</i>, pag. 86</p>

¹ BankTrack è un network di ONG internazionali che monitora le operazioni degli Istituti finanziari privati e l'effetto che queste operazioni hanno sulle persone e sul pianeta (www.banktrack.org). 

Stakeholder	Argomenti chiave	Capitoli dove ne abbiamo parlato
<i>Collaboratori</i>	<p>Processo di valutazione</p> <p>Andrebbe attribuita maggiore rilevanza da parte di chi ha il compito di applicarlo. Dovrebbe essere finalizzato alla crescita delle persone, ma spesso viene interpretato come adempimento burocratico. Ci viene chiesto di rendere più coerenti ed integrate le fasi previste dal processo che consistono in una auto-valutazione, a cui seguono quella a cura del responsabile e un colloquio finale.</p>	<p>Collaboratori:</p> <p><i>Valorizzazione delle persone e politica retributiva</i>, pag. 84</p>
<i>Collaboratori</i>	<p>Trattamenti retributivi</p> <p>I trattamenti retributivi e le regole di trattamento e gestione del personale di provenienza da numerose banche andrebbero maggiormente armonizzati. Obiettivo al quale si prevede di arrivare anche con la definizione di un unico contratto integrativo di Gruppo. Così come andrebbero ancor più velocemente armonizzati i trattamenti del welfare aziendale (cassa sanitaria, assegni familiari, ecc.).</p>	<p>Collaboratori:</p> <p><i>Politica retributiva</i>, pag. 86; <i>Relazioni Industriali</i>, pag. 92; <i>Assistenza, previdenza, agevolazioni</i> pag. 97</p>
<i>Collaboratori</i>	<p>Conciliazione tra vita privata e vita lavorativa e per favorire la flessibilità</p> <p>Sono apprezzate le politiche aziendali su questo tema, ma andrebbero potenziate favorendo, in particolar modo, l'avvicinamento del posto di lavoro al luogo di residenza e il part-time. C'è inoltre una grande aspettativa sulla tutela della salute.</p>	<p>Collaboratori:</p> <p><i>Conciliazione casa lavoro e flessibilità</i>, pag. 95; <i>Relazioni Industriali</i>, pag. 92</p>
<i>Collaboratori</i>	<p>Politiche di pari opportunità</p> <p>Non è percepita l'attuazione di una politica che favorisca la parità di genere, in particolar modo nella crescita di carriera. Ci viene richiesto di favorire la partecipazione ai programmi di formazione anche per chi fa orario part-time e attivare iniziative che favoriscano la conciliazione delle esigenze tra il lavoro e la vita privata. La sensibilizzazione in tale senso deve cominciare dal management. Il progetto dell'asilo nido aziendale andrebbe esteso anche ad altre città oltre a Milano.</p>	<p>Collaboratori:</p> <p><i>Pari Opportunità</i>, pag. 94; <i>Progetto Gemma</i>, pag. 95</p>
<i>Collaboratori</i>	<p>Comunicazione</p> <p>L'accesso alle informazioni sulle strategie e sugli obiettivi del Gruppo è considerato adeguato. Gli strumenti di comunicazione interna, soprattutto la Intranet aziendale, sono molto apprezzati e se ne auspica comunque un potenziamento in termini di maggiore interattività e coinvolgimento delle persone. Ci viene suggerito l'utilizzo di tecniche di invio di messaggi che evitino di dover effettuare giornalmente ricerche su Intranet per essere aggiornati sulle normative (ad esempio l'invio automatico di queste solo a coloro che ne sono i destinatari).</p>	<p>Collaboratori:</p> <p><i>Comunicazione interna</i>, pag. 90</p>

Stakeholder	Argomenti chiave	Capitoli dove ne abbiamo parlato
<i>Ambiente</i>	<p>Inclusione di criteri sociali e ambientali nelle politiche creditizie</p> <p>In generale viene richiesto che gli Istituti di credito rivestano un duplice ruolo: da una parte tengano in considerazione nelle proprie politiche di risk management oltre al rischio economico anche il rischio ambientale; dall'altra adottino politiche di finanziamento chiare e dettagliate che stabiliscano sia criteri di rispetto delle normative ambientali vigenti che principi di tutela ambientale aggiuntivi a cui si decide di aderire volontariamente. Nella valutazione dei progetti da finanziare, la Banca dovrebbe tenere in considerazione gli impatti sociali e ambientali dell'attività secondo una interpretazione estesa delle Linee Guida a cui ha deciso di aderire (UNEP FI, Equator Principles, Global Compact). Ci viene riconosciuto un comportamento coerente e responsabile nell'uscita dal finanziamento dell'oleodotto Baku Tbilisi-Ceyhan, uno dei progetti considerato dalle ONG tra i più controversi per le sue implicazioni geostrategiche e ambientali. La stessa coerenza ci viene richiesta anche nel caso che riguarda il finanziamento da parte di un pool di banche di un impianto nucleare in Slovacchia che non sembra offrire sufficienti garanzie di tutela sociale e ambientale. Richiesta che è stata accolta con reciproca soddisfazione.</p>	<p>Ambiente: <i>Impatti ambientali indiretti</i>, pag. 126; <i>L'adesione agli Equator Principles</i>, pag. 128</p>
<i>Comunità</i>	<p>Terzo settore</p> <p>Ci viene riconosciuto un grande sforzo nel voler investire e caratterizzarsi nel Terzo settore creando una Banca dedicata alla creazione di valore sociale, oltre che economico, con una serie di prodotti dedicati. Banca Prossima è stata tra le iniziative più citate nelle interviste: viene considerata come un segnale positivo importante, un "primo ingaggio" con il terzo settore e quindi anche con la società civile di cui le Organizzazioni intervistate si sentono parte. Un progetto positivo perchè rappresenta un "unicum" e come tale viene rispettato e "supportato".</p>	<p>Comunità: <i>Banca Prossima per le Imprese Sociali e le Comunità</i>, pag. 136; <i>Il sostegno alle imprese sociali</i>, pag. 134</p>
<i>Comunità</i>	<p>Sponsorship per la tutela del territorio</p> <p>Intesa Sanpaolo ha voluto essere un partner "attivo" dell'iniziativa "i luoghi del cuore" e ha supportato il FAI sia attraverso la distribuzione delle cartoline per la "votazione dei luoghi del cuore" nelle filiali di Intesa Sanpaolo, sia attraverso il contributo economico per gli interventi concreti di restauro, bonifica e tutela dei beni artistici o ambientali. La forza di questo progetto sta nella partecipazione diretta del cittadino che sente di essere coinvolto in prima persona nella tutela del territorio a cui si sente, spesso per ragioni affettive, più legato.</p>	<p>Comunità: <i>Le sponsorizzazioni</i>, pag. 140</p>

Gli obiettivi di miglioramento

Riportiamo gli obiettivi già formulati lo scorso anno con orizzonte temporale coincidente con il Piano d'Impresa 2007-2009.

Il livello di attuazione degli stessi sarà modulato sulle diverse realtà territoriali, sia in Italia che all'estero, nel rispetto del valore delle specificità locali e del principio di autoresponsabilizzazione di tutte le strutture dichiarati nel Codice Etico del gruppo Intesa Sanpaolo.

Questi obiettivi forniscono un quadro di riferimento organico nell'ambito del quale ci impegniamo a rendicontare anno per anno il livello di attuazione dei progetti specifici realizzati, a consolidare la pratica di engagement per coinvolgere nella definizione delle priorità d'azione i nostri interlocutori e a dare ampia diffusione al Bilancio Sociale.

CLIENTI

Promuovere il ruolo di Banca dell'innovazione e dell'eccellenza del servizio ponendo al centro degli obiettivi aziendali la qualità della relazione con il cliente in una prospettiva di lungo periodo

● Assicurare ai nostri clienti una consulenza finanziaria di qualità per assisterli nelle loro scelte di investimento e favorirne la consapevolezza d'acquisto: per la clientela retail questo significa arricchire le attività di profilazione per determinarne il corretto profilo di rischio e promuovere iniziative di acculturazione in partnership con le associazioni dei consumatori; per le imprese, aumentare i momenti di incontro sul territorio e lo sviluppo di canali divulgativi.

● Estendere all'intero Gruppo specifiche policy e linee guida operative interne per orientare i comportamenti aziendali al mantenimento di relazioni di lungo periodo e per rispondere in maniera coerente ai nostri valori: linee guida nel collocamento di prodotti finanziari ai clienti retail, Commercial Policy Imprese, linee guida per l'internazionalizzazione delle imprese e i

progetti di delocalizzazione secondo criteri di sostenibilità, Policy sui derivati, Policy sulla limitazione delle attività nel settore degli armamenti.

● Favorire l'accessibilità ai servizi: investimenti tecnologici e immobiliari per rendere più efficienti ed efficaci le procedure e i canali diretti e fisici; interventi per agevolare i portatori di diverse abilità (estensione del nuovo layout di filiale), piano di apertura filiali nelle province a minore copertura.

Rafforzare modalità di ascolto e dialogo efficaci che consentano di mantenere vivo con la clientela un rapporto duraturo basato sulla reciproca fiducia

● Istituire momenti di assessment e di ascolto sul territorio, per recepire le aspettative dei clienti sia in termini di offerta che di qualità del servizio e approfondire i temi sensibili e rilevanti per orientare la strategia di sostenibilità della Banca: rafforzamento delle indagini di customer satisfaction (estendendole anche alle banche estere), sistematizzazione di focus group sul raggiungimento degli obiettivi aziendali, coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nella fase di progettazione di nuovi prodotti/servizi, estensione delle relazioni a livello locale con tali associazioni, rafforzamento del rapporto banca/impresa attraverso incontri mirati sul territorio con associazioni locali e imprenditoriali.

● Migliorare la gestione delle controversie e dei reclami: ampliamento a livello nazionale dell'accordo sulla conciliazione e dei tavoli permanenti con le associazioni dei consumatori, diffusione alle diverse strutture aziendali di report periodici sulle principali tematiche di reclamo.

● Garantire semplicità e trasparenza nella comunicazione: rielaborazione e semplificazione delle comunicazioni inviate, miglioramento del contenuto e della fruibilità del sito Internet di Gruppo, sviluppo di un piano di comunicazio-

collaboratori

collaboratori

comunità

ne sui valori aziendali, sulle policy adottate e sulle realizzazioni.

Diversificare l'offerta commerciale puntando a prodotti/servizi di qualità e mantenendo una particolare attenzione al contenimento dei costi

● Perseguire un continuo miglioramento della qualità del servizio offerto, sia in termini di prodotti disponibili sia nell'ambito della relazione con i clienti, mantenendo una particolare attenzione al contenimento dei costi: rinnovo dell'offerta nell'ottica di offrire i migliori prodotti e servizi disponibili sul mercato alle condizioni più favorevoli; aumento significativo delle persone dedicate alla relazione con il cliente; adozione di un sistema di gestione Patti Chiari per determinare processi stabili e monitorabili attraverso indicatori oggettivi.

● Modulare l'offerta commerciale con riferimento alle specificità delle realtà locali, dei segmenti di clientela e all'inclusione finanziaria dei soggetti deboli: adozione per l'intero Gruppo del modello "Banca dei Territori", che prevede tra i suoi obiettivi un forte radicamento locale e la valorizzazione della specializzazione del servizio; definizione di proposte commerciali a condizioni economiche vantaggiose e trasparenti sia per la gestione del risparmio (es. fondi garantiti, gestione investimenti per la terza età) che per l'offerta delle migliori soluzioni di finanziamento per la famiglia e per nuove fasce sociali (es. pensionati, studenti universitari, lavoratori atipici, lavoratori cassaintegrati, anziani disabili, immigrati).

Promuovere l'interesse generale del Paese in collaborazione con gli attori dei territori nei quali operiamo

● Promuovere il ruolo della Banca come punto di riferimento del sistema imprenditoriale, a sostegno dell'innovazione, internazionalizzazione e competitività delle imprese: progetti volti a favorire l'innovazione tecnologica delle imprese in partnership con centri di ricerca applicata per la valutazione delle iniziative sia in Italia che presso le Banche estere del Gruppo; sostegno alle imprese nel reperimento di capitali per lo sviluppo mediante il collocamento al MAC (mercato dei capitali dedicato alla piccola e media impresa); sviluppo di fondi di private equity nei settori a rilevante impatto socio-ambientale.

● Contribuire all'ammodernamento dello Stato e della Pubblica Amministrazione: progetti a supporto dello sviluppo delle infrastrutture del Paese; promozione dell'innovazione della Pubblica Amministrazione.



COLLABORATORI

Promuovere la coesione aziendale e garantire trasparenza nelle relazioni con i collaboratori attraverso tutti gli strumenti di comunicazione interna e le occasioni di ascolto e dialogo

● Realizzare iniziative di integrazione culturale attraverso specifici programmi di formazione manageriale per consolidare l'identità, il patrimonio di valori, la cultura e i comportamenti aziendali.

● Migliorare la qualità della leadership dei capi, perchè siano capaci di una vicinanza autentica che supporti le persone nel cambiamento e favorisca l'interiorizzazione dei valori del Gruppo.

● Incrementare le iniziative di comunicazione per coinvolgere le persone, migliorando i livelli di comunicazione sulle strategie della Banca e integrando gli strumenti di comunicazione interna (nuovo giornale aziendale, intranet, WEB-TV).

● Perfezionare i meccanismi utilizzati per l'ascolto e l'assessment dei collaboratori e delle organizzazioni sindacali (focus group, indagini mirate, contact center multimediale, nuovi forum tematici) programmando anche meccanismi di feed-back.

Valorizzare le professionalità di tutti i collaboratori e promuovere il loro sviluppo personale e professionale tenendo in considerazione le specificità individuali e il contesto territoriale di riferimento

● Improntare l'azione formativa quale leva strategica a sostegno del cambiamento finalizzata a favorire l'innovazione e la crescita anche verso una dimensione internazionale.

● Sostenere l'evoluzione e la crescita delle competenze professionali e manageriali attraverso un articolato piano formativo specializzato per professionalità ed esigenze del business (percorsi formativi al ruolo, nuovi orientamenti professionali, piani formativi mirati).



- Supportare la riconversione professionale e la valorizzazione dell'esperienza attraverso azioni specifiche finalizzate a diffondere una cultura di impresa basata sull'apprendimento continuo e sul riallineamento costante delle competenze.

- Estendere e diffondere lo strumento del *Job Posting* per agevolare la diffusione delle politiche di mobilità interna.

- Definire iniziative di valorizzazione verso specifiche comunità aziendali (giovani, risorse chiave, talenti) accompagnando la crescita personale e professionale delle persone.

- Identificare le criticità nei percorsi di sviluppo femminili e promuovere soluzioni innovative per creare una cultura della valorizzazione delle donne, anche attraverso l'attivazione della Commissione paritetica "Pari opportunità" e la collaborazione di esperti esterni.

- Progettare e realizzare un sistema di misurazione dell'efficacia degli investimenti nella formazione per adeguare costantemente l'offerta formativa alle esigenze rilevate, far evolvere le metodologie, i canali e i processi formativi verso nuove tecnologie per supportare l'apprendimento e l'efficacia degli interventi.

- Attivare con le organizzazioni sindacali l'Organismo paritetico sulla formazione per coinvolgere i rappresentanti dei lavoratori nello studio, nell'analisi e nella ricerca su formazione e riqualificazione professionale.

Adottare sistemi di valutazione delle posizioni, delle prestazioni e del potenziale equi e trasparenti, introdurre sistemi di incentivazione che valorizzino il merito individuale e di squadra

- Implementare una piattaforma per la gestione integrata dei sistemi che supportano le diverse iniziative di gestione e sviluppo professionale delle persone fondate sulla cultura del merito e sul rafforzamento della motivazione.

- Sviluppare iniziative formative per accrescere il significato del processo di valutazione e motivare i responsabili alla cultura del feedback verso i collaboratori per cogliere le opportunità rappresentate dal dialogo e dall'ascolto.

- Definire un nuovo modello di competenze manageriali ispirato ai valori del Gruppo e pre-

vedere nei sistemi di valutazione manageriale elementi che valorizzino le componenti del capitale intellettuale.

- Definire i trattamenti retributivi in un'ottica di equità interna, di competitività con il mercato e di razionalizzazione dei costi del personale.

- Adottare sistemi incentivanti differenziati per aree di business in grado di valorizzare i contributi di ciascuno, prevedendo l'assegnazione di obiettivi possibili e raggiungibili anche di tipo qualitativo (quali, ad esempio, la soddisfazione del cliente), per orientare verso il raggiungimento di risultati d'eccellenza.

- Raccogliere e analizzare i bisogni qualitativi delle unità organizzative per valutare l'attivazione di processi interni di *Job Rotation* e presidiare la corretta allocazione delle risorse.

Adottare politiche e offrire condizioni per sviluppare un ambiente lavorativo di qualità per tutti i collaboratori

- Sviluppare e implementare applicazioni in grado di migliorare sempre più e semplificare l'accessibilità delle informazioni da parte delle persone.

- Armonizzare le principali normative con l'obiettivo di creare regole di riferimento comuni e favorire una rapida integrazione delle strutture anche in un'ottica di semplificazione dei processi di gestione delle persone.

- Attivare con le organizzazioni sindacali l'Osservatorio in materia di Sviluppo Sostenibile e Sicurezza per prevenire e superare possibili criticità nello svolgimento dell'attività commerciale e in materia di sicurezza fisica.

- Adottare politiche/pratiche che favoriscano il bilanciamento delle esigenze della vita lavorativa e di quella privata attraverso iniziative di formazione finalizzate a sensibilizzare il management sull'uso consapevole degli strumenti disponibili (part time, congedi parentali, flessibilità).

- Mantenere sempre alta l'attenzione verso la tutela della salute e della sicurezza elaborando processi e sviluppando strumenti informatici e buone prassi per la gestione ottimale del sistema integrato ambiente, salute e sicurezza.

- Realizzare progetti per la promozione della salute dei collaboratori.



clienti

● Migliorare l'integrazione del personale diversamente abile individuando soluzioni ottimali negli ambienti di lavoro, nella gestione degli spazi e negli strumenti di relazione.

AZIONISTI

Attenzione al ritorno dell'investimento per i nostri azionisti

● Gli azionisti (dagli istituzionali ai singoli privati) potranno contare su una Banca solida, con livelli di efficienza al vertice europeo, ambiziosi programmi di crescita in tutti i settori e una visione lungimirante che non trascurerà nessuna occasione né interna né esterna di sviluppo e di creazione di valore.

Garantire la massima trasparenza e tempestività nella comunicazione al mercato, impegnandosi in un continuo miglioramento del contenuto e della fruibilità del sito internet istituzionale.

FORNITORI

Assicurare trasparenza e correttezza nel processo di selezione dei fornitori e improntare il rapporto di collaborazione al dialogo e alla fiducia reciproca

● Implementare ed estendere al Gruppo il Portale Acquisti e l'utilizzo di gare on line; sviluppare e integrare l'Albo dei fornitori; attivare azioni per migliorare i tempi di pagamento stabiliti dai contratti.

● Definire piani di Supplier Satisfaction affinché la relazione Banca/Fornitore porti benefici reciproci. Temi di indagine possono essere: rispetto dei termini di pagamento definiti dal contratto, grado di trasparenza nella relazione, comunicazione efficace.

Promuovere la sostenibilità ambientale dei fornitori per ridurre l'impatto lungo la catena di fornitura

● Qualificare i fornitori in base a requisiti ambientali e sociali, definiti anche sulla base di standard internazionali e certificazioni.

● Migliorare l'approccio al processo di approvigionamento al fine di ridurre gli impatti ambientali (mezzi/sistemi di consegna che riducano il consumo di energia, preferenza per i fornitori locali, ecc.).

AMBIENTE

Promuovere l'uso responsabile delle risorse ambientali: efficiente utilizzo dell'energia, ottimizzazione dell'impiego di carta e corretta gestione dei rifiuti

● Estendere il sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 a nuovi siti.

● Adottare soluzioni di maggiore efficienza energetica in occasione di ristrutturazioni e nuovi allestimenti ed effettuare costanti manutenzioni di tutti gli impianti, prevedendo anche specifiche contrattuali volte a coinvolgere le ditte appaltatrici nel raggiungimento degli obiettivi di efficienza energetica: migliorare le tecnologie e le modalità di gestione dell'illuminazione degli edifici ed estendere progressivamente l'adesione al programma europeo GreenLight; diffondere la modalità di spegnimento notturno delle postazioni di lavoro informatizzate (PC), con concentrazione del flusso dati in determinati e limitati orari notturni; completare la sostituzione dei monitor a tubo catodico con monitor a schermo piatto.

● Ridurre progressivamente le emissioni di anidride carbonica: estendere il numero di punti operativi alimentati con energia elettrica da fonte rinnovabile (energia idroelettrica); utilizzare prevalentemente gas naturale per il riscaldamento; impiegare presso i centri di calcolo impianti di recupero del calore prodotto dagli elaboratori elettronici e impianti di cogenerazione/trigenerazione (produzione contemporanea di elettricità, calore e freddo utilizzando un solo combustibile); utilizzare nei punti operativi pompe di calore (in sostituzione di caldaie tradizionali) o caldaie a condensazione; estendere l'iniziativa del Mobility Management ad altre province e acquistare automezzi a basso impatto ambientale.

● Ridurre i consumi di carta ed estendere l'uso di carta ecologica (intesa sia come riciclata sia come ottenuta da lavorazioni a basso impatto ambientale), anche per la pubblicazione della reportistica periodica obbligatoria.

● Acquisti verdi: applicare standard di acquisto in linea con il principio di eco-compatibilità anche allo scopo di una conseguente minor produzione di rifiuti.

● Rifiuti: introdurre azioni di verifica per individuare interventi di miglioramento; ottimizzare le procedure di smaltimento.



- Acqua: adottare soluzioni tecnologiche che limitino l'utilizzo di risorse idriche.

Tenere in considerazione il rischio ambientale nella valutazione del merito creditizio

- Integrare modalità di valutazione del rischio socio-ambientale all'interno della complessiva valutazione del merito creditizio.

- Implementare gli Equator Principles nelle operazioni di Project Finance internazionale: sviluppare strumenti e procedure per la classificazione dei progetti in categorie di rischio e per il loro monitoraggio.

clienti

Promuovere la sostenibilità ambientale attraverso l'offerta di prodotti e servizi specifici e la partecipazione a iniziative nel campo della sostenibilità ambientale

- Ampliare l'offerta di prodotti di finanziamento nel comparto energetico a sostegno dell'energia pulita, dell'efficienza energetica e della bioedilizia; continuare l'attività di supporto nella valutazione tecnica ed economica dei progetti più complessi o innovativi in campo energetico sviluppati dal settore pubblico o in partenariato pubblico/privato; lanciare nuovi prodotti per il finanziamento di centrali per la produzione di energia da fonti rinnovabili (centrali idroelettriche, parchi eolici, produzione di energia da biomasse, pannelli fotovoltaici).

clienti

- Partecipare a iniziative legate alla tutela dell'ambiente (es. fondi della Carbon Finance, partnership promosse dal Ministero dell'Ambiente, quali il Kyoto Club).

Ampliare formazione, informazione e sensibilizzazione del personale su temi ambientali

- Sensibilizzare i collaboratori su specifici am-

biti: utilizzo responsabile delle risorse; Equator Principles e considerazione del rischio ambientale nella concessione del credito; cambiamento climatico (corsi di formazione per le figure coinvolte).

collaboratori

COMUNITÀ

Sostenere il terzo settore e l'inclusione finanziaria dei soggetti deboli

- Consolidare le attività di Banca Prossima, banca specializzata per il settore delle imprese sociali che opera unendo la focalizzazione e il livello di servizio di una struttura dedicata, la forza e il radicamento del nostro gruppo bancario e le caratteristiche di una non profit al fine di sostenere il terzo settore in interventi di utilità comune.

Supportare iniziative di solidarietà sociale nazionale e internazionale

- Sostenere progetti in partnership con il terzo settore per interventi di solidarietà internazionale.

collaboratori

- Erogare donazioni a sostegno delle comunità sociali bisognose sulla base di un'apposita policy a livello di Gruppo; sviluppare sistemi di coinvolgimento degli stakeholder nei principali progetti sostenuti.

Sostenere iniziative in campo culturale, musicale, sportivo e della salvaguardia del patrimonio artistico

- Implementare una policy di Gruppo che fissi le linee guida delle attività di sponsorizzazione;

- Promuovere la salvaguardia e la pubblica fruizione del patrimonio d'arte del Gruppo;

- Intervenire in partnership con istituzioni di eccellenza a favore della valorizzazione dei beni culturali del Paese.

Allegati

Realizzare un Bilancio Sociale significa mettere in grado gli stakeholder di valutare la coerenza delle nostre attività rispetto ai valori aziendali, rendendo misurabili i risultati per assicurare trasparenza e comparabilità delle iniziative.

Attestazione di conformità

Livello di applicazione delle linee guida G3 del GRI

Prospetto degli indicatori

Contatti

Attestazione di Conformità



Reconta Ernst & Young S.p.A.
Corso Vittorio Emanuele II, 83
10128 Torino

Tel. (+39) 011 5161611
Fax (+39) 011 5612554
www.ey.com

ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ

Al Consiglio di Gestione di
Intesa Sanpaolo S.p.A.

1. Abbiamo svolto le verifiche di conformità ed analisi sul Bilancio Sociale al 31 dicembre 2007 del Gruppo Intesa Sanpaolo, descritte nel paragrafo 2. della presente relazione.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare le affermazioni riportate nella sezione "Introduzione e premessa metodologica" del Bilancio Sociale al 31 dicembre 2007 del Gruppo Intesa Sanpaolo, secondo le quali lo stesso è stato predisposto in conformità alle Sustainability Reporting Guidelines del GRI - Global Reporting Initiative - e alle linee guida di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito elaborate da ABI - Associazione Bancaria Italiana. La responsabilità della predisposizione del Bilancio Sociale secondo le linee guida indicate compete al Consiglio di Gestione di Intesa Sanpaolo S.p.A..

2. Allo scopo di poter valutare le affermazioni richiamate nel paragrafo 1., sono state svolte le seguenti procedure di verifica, come suggerito dal Documento di Ricerca n. 1 emanato dal GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale - così sinteticamente riassunte:
 - verifica della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario ai dati ed alle informazioni riportate nei bilanci d'esercizio e consolidato al 31 dicembre 2007 di Intesa Sanpaolo S.p.A., sui quali sono state emesse le nostre relazioni di revisione contabile in data 27 marzo 2008;
 - analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con la Direzione ed il personale, al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività del Gruppo Intesa Sanpaolo, di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del Bilancio Sociale e di rilevare i processi, le procedure ed il sistema di controllo interno che supportano la raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati dalle singole aree operative e uffici del Gruppo Intesa Sanpaolo alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio Sociale;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio Sociale, al fine di ottenere una conferma

Reconta Ernst & Young S.p.A.
Sede Legale: 00196 Roma - Via G.D. Romagnosi, 18/A
Capitale Sociale € 1.303.500,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584
P.I. 00891231003
Iscritta all'Albo Revisori Contabili al n. 70945 Pubblicato sulla G.U.
Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Attestazione di Conformità



dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;

- analisi della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio Sociale. Tale attività è stata svolta sulla base delle linee guida di riferimento sopra evidenziate;
- verifica del processo di coinvolgimento degli "stakeholder", con riferimento alle modalità utilizzate, alla completezza degli "stakeholder" e all'analisi dei dati riassuntivi degli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi, rispetto a quanto riportato nel Bilancio Sociale;
- ottenimento della lettera di attestazione sull'attendibilità e completezza del Bilancio Sociale, delle informazioni e dei dati in esso contenuti, nonché sulla conformità ai principi di redazione.

Con effetto dal 1° gennaio 2007, Banca Intesa S.p.A. ha proceduto alla fusione per incorporazione di Sanpaolo IMI S.p.A.. Conseguentemente il Bilancio Sociale al 31 dicembre 2007 del Gruppo Intesa Sanpaolo presenta dati comparativi limitatamente ad alcune informazioni che sono state assoggettate a procedure di verifica ai soli fini dell'emissione della presente relazione.

3. Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che il Bilancio Sociale al 31 dicembre 2007 del Gruppo Intesa Sanpaolo sia conforme alle linee guida con riferimento alle quali è stato predisposto, riportate nella sezione "Introduzione e premessa metodologica" dello stesso. Inoltre, i dati di carattere economico-finanziario del Bilancio Sociale corrispondono ai dati ed alle informazioni del bilancio consolidato al 31 dicembre 2007 del Gruppo Intesa Sanpaolo, e gli altri dati e informazioni sono coerenti con la documentazione e rispondenti ai contenuti richiesti dalle linee guida in conformità ai quali il Bilancio Sociale stesso è stato predisposto.
4. Richiamiamo l'attenzione sulla sezione "Il coinvolgimento degli stakeholder e gli obiettivi di miglioramento" che evidenzia le attività che il Gruppo Intesa Sanpaolo si è posto anche in coerenza con gli impegni espressi nel più generale quadro di riferimento del Piano d'impresa 2007-2009.

Torino, 9 giugno 2008

Reconta Ernst & Young S.p.A.

Massimo Testa
(Socio)

Livello di applicazione delle linee guida G3 del GRI



Livello di applicazione	C	C+	B	B+	A	A+
Profilo	Rendicontazione su i seguenti indicatori: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna	Rendicontazione su tutti gli indicatori previsti per il livello C e su: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna	Rendicontazione come richiesta per il livello B.	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna
Modalità di gestione	Non richiesta		Rendicontazione sulle modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori.		Rendicontazione sulle modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori.	
Indicatori di performance e indicatori di performance dei supplementi di settore	Rendicontazione su un minimo di 10 Indicatori di Performance, comprendenti almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: sociale, economica, ambientale.		Rendicontazione su un minimo di 20 Indicatori di Performance, comprendenti almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: economica, ambientale, lavoro, diritti umani, società, responsabilità di prodotto.		Nell'ambito di una attenta applicazione del principio della materialità, è fornita informativa su tutti gli Indicatori core G3, e gli Indicatori dei Supplementi di Settore ¹ , alternativamente: a) rendicontando sull'indicatore, b) illustrando le ragioni dell'omissione.	

Prospetto degli indicatori

Legenda

- Copertura totale dell'indicatore
- Copertura parziale dell'indicatore. Indica attività che presentano margini di miglioramento sulle quali stiamo lavorando

PROFILO Descrizione	GRI	Copertura	Pagina
STRATEGIA E ANALISI			
Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	1.1	●	8
Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	1.2	●	16, 29, 37, 101, 158
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
Nome dell'organizzazione	2.1	●	3
Principali marchi, prodotti e/o servizi	2.2	●	14, 17, 19, 45
Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture	2.3	●	18-21
Luogo dove ha sede il quartier generale dell'organizzazione	2.4	●	3
Numero di paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	2.5	●	21
Assetto proprietario e forma legale	2.6	●	3, 28
Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	2.7	●	19-21, 46-47
Dimensione dell'organizzazione	2.8	●	17
Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	2.9	●	8, 10-11
Premi/riconoscimenti ricevuti nel periodo di rendicontazione	2.10	●	118
PARAMETRI DEL REPORT			
Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (es. esercizio fiscale, anno solare)	3.1	●	10
Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	3.2	●	11
Periodicità di rendicontazione	3.3	●	11
Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	3.4	●	171
Processo per la definizione dei contenuti del report inclusi: – determinazione della materialità – priorità degli argomenti all'interno del report – individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report	3.5	●	10-11, 30, 43, 149-154
Perimetro del report (Paesi, strutture, joint venture, fornitori ecc.)	3.6	●	11
Dichiarazione di qualsiasi specifica limitazione dell'obiettivo o del perimetro del report	3.7	●	10-11
Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	3.8	●	10-11, 19-21
Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti di stima applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report	3.9	●	11, 119, 120, 122, 123
Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche	3.10	●	10-11
Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	3.11	●	10-11
Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito internet di ogni sezione	3.12	●	164-170
Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	3.13	●	11

PROFILO Descrizione	GRI	Copertura	Pagina
GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	4.1	●	22-31
Indicare se il presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	4.2	●	24, 27
Numero dei componenti che sono indipendenti e non esecutivi negli organi di governo	4.3	●	23, 26
Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	4.4	●	24, 27, 28
Legame tra compensi degli Amministratori, Senior manager ed Executives (inclusa la buona uscita) e performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)	4.5	●	24, 26
Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interessi	4.6	●	22
Processi per la determinazione delle qualifiche e competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, ambientali e sociali	4.7	●	24, 26
Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, sociali e ambientali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	4.8	●	13, 16, 29, 63
Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati (includere la frequenza con cui il più alto organo di governo verifica le performance di sostenibilità)	4.9	●	24-25, 29-30
Processi per valutare le performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	4.10	●	26, 27
Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	4.11	●	13, 51-54
Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	4.12	●	22, 32, 34-35, 51, 69, 115, 117
Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e internazionali	4.13	●	33, 73, 119
Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	4.14	●	43, 149-150
Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	4.15	●	149
Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	4.16	●	149-154
Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse	4.17	●	151-159
INDICATORI SUPPLEMENTI FINANZIARI			
Politiche di CSR	CSR1	●	13, 29-30
Struttura organizzativa relativa alla CSR e principali responsabilità e procedure adottate	CSR2	●	29-31
CSR Audit n. di visite ispettive e ore/uomo per attività di verifica di: compliance con policy di CSR, gestione delle procedure, gestione indicatori (attività sia interna che di certificatori)	CSR3	●	10, 29, 31
Gestione di casi sensibili descrizione delle procedure per fornire risposte agli stakeholder	CSR4	●	29, 31, 149-150

INFORMAZIONI SULL'APPROCCIO GESTIONALE

Descrizione	Pagina
Dimensione Economica¹	13, 16, 155-159
Performance economica	36-41
Presenza di mercato	17-21
Impatti economici indiretti	45, 63-67, 71, 73-76, 131-138
Dimensione Ambientale²	13, 30, 158-159, 113, 115-117, 128-129
Materiali	125
Energia	118-122
Acqua	123-124
Biodiversità	128
Emissioni	120-123
Prodotti e Servizi	126-129
Compliance	117-118, 125
Trasporti	123
Dimensione Sociale: pratiche lavorative³	13, 30, 156-158, 79
Occupazione	82-84
Relazioni Industriali	92-94
Salute e sicurezza	97-99
Formazione	87-90
Diversità e pari opportunità	94-97
Dimensione Sociale: diritti umani⁴	13, 156-158
Pratiche negli investimenti e negli acquisti	128, 111
Non discriminazione	94-97
Libertà di associazione e contrattazione collettiva	92-94
Abolizione del lavoro infantile	111
Prevenzione dal lavoro forzato e obbligatorio	111
Gestione delle segnalazioni e delle controversie	29-30, 92-94
Sicurezza	97-99
Diritti dei nativi	128
Dimensione Sociale: Società⁵	13, 31, 131, 159
Comunità	131
Corruzione	31
Politiche pubbliche	31, 73-76
Comportamento anti-competitivo	31
Compliance	31
Dimensione Sociale: Responsabilità di prodotto	13, 29-30, 45, 63
Salute e sicurezza del cliente	50-51
Informazione su prodotti e servizi	51-54
Privacy del cliente	50
Compliance	51-53

¹ Bilancio d'esercizio 2007, Piano d'Impresa 2007-2009, group.intesasanpaolo.com ⓘ

² Politica Ambientale, group.intesasanpaolo.com ⓘ

³ Codice Etico, group.intesasanpaolo.com ⓘ

⁴ Codice Etico, group.intesasanpaolo.com ⓘ

⁵ Codice Etico, Relazione sul Governo Societario e Informazione sugli assetti proprietari, group.intesasanpaolo.com ⓘ

Indicatori di performance Descrizione	GRI	Primario	Copertura	Pagina
INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA				
Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	EC1	X	●	37-41
Implicazioni finanziarie e altri rischi/opportunità per le attività dell'organizzazione dovute ai cambiamenti climatici	EC2	X	●	129
Copertura degli obblighi assunti di definizione del piano pensionistico ¹	EC3	X	●	
Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	EC5		●	86
Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	EC6	X	●	110
Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità" attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti e servizi, attività pro bono	EC8	X	●	74-76
Analisi e definizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	EC9		●	13, 16
INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE				
Materie prime utilizzate per peso e volume	EN1	X	●	125
Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	EN2	X	●	125
Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	EN4	X	●	119-120
Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	EN5		●	118-121
Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative	EN6		●	118-122
Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	EN7		●	123
Prelievo totale di acqua per fonte	EN8	X	●	123-124
Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso	EN16	X	●	121-122
Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	EN18		●	120-122
Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	EN22	X		124
Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattate loro percentuale trasportata all'estero	EN24		●	124
Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	EN26	X	●	125
Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	EN28	X	●	125
Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	EN29		●	123
Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	EN30		●	125
INDICATORI DI PERFORMANCE SULLE PRATICHE DI LAVORO E SULLE CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE				
Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo contratto e distribuzione territoriale	LA1	X	●	82
Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età sesso e area geografica	LA2	X	●	83
Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine	LA3		●	86, 96
Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	LA4	X	●	92
Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva ²	LA5	X	●	92
Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori ³	LA6		●	98
Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornata di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	LA7	X	●	99

¹ Vedi Bilancio d'esercizio 2007 sul sito Internet group.intesasanpaolo.com, pag. 223

² La contrattazione collettiva italiana (art. 14-17-18 CCNL 12 febbraio 2005) indica precisamente i periodi minimi di preavviso per dare avvio ai processi di ristrutturazione e/o riorganizzazione e la relativa procedura di informazione e consultazione dei rappresentanti dei lavoratori

³ Con il Protocollo Relazioni Industriali 8 marzo 2007 è stato istituito uno specifico Osservatorio con competenze anche in materia di sicurezza del quale fanno parte, oltre ai membri in rappresentanza dell'azienda, 2 esponenti per ciascuna OO.SS. in rappresentanza della totalità della forza lavoro in Italia

Indicatori di performance Descrizione	GRI	Primario	Copertura	Pagina
Programmi di educazione, formazione, consulenza prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità relativamente a disturbi o malattie gravi	LA8	X	●	97-99
Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	LA9		●	98
Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categorie di lavoratori	LA10	X	●	90
Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	LA11		●	88
Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	LA12		●	84-85
Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	LA13	X	●	5, 82-83, 95-97
Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	LA14	X	●	87

INDICATORI DI PERFORMANCE SUI DIRITTI UMANI

Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	HR3		●	88
Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese ¹	HR4	X	●	
Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	HR5	X	●	92-94
Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	HR6	X	●	111
Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	HR7	X	●	111
Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese ²	HR9		●	

INDICATORI DI PERFORMANCE SULLA SOCIETÀ

Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio attività, di operatività e di dismissione	S01	X	●	128
Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	S02	X	●	31
Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	S03	X	●	88
Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	S04	X	●	94
Posizioni sulle politiche pubbliche, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	S05	X	●	53
Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti ³	S08	X	●	

¹ Non risultano episodi da segnalare

² Non risultano episodi da segnalare

³ Non risultano sanzioni significative

Indicatori di performance Descrizione	GRI	Primario	Copertura	Pagina
INDICATORI SULLA RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO				
Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza dei consumatori sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure	PR1	X	●	50-51
Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	PR3	X	●	51-53
Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	PR5		●	54-58
Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	PR8		●	61
Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi ¹	PR9	X	●	
INDICATORI SUPPLEMENTI FINANZIARI				
Policy di CSR interna (descrizione dei temi di responsabilità sociale coperti nelle policy sulle risorse umane) ²	INT1		●	79
Soddisfazione dei dipendenti: indagini di clima, indagini di stakeholder assessment	INT3		●	91, 150-153
Remunerazione del top management ³	INT4		●	
Bonus per incentivare il successo finanziario sostenibile	INT5		●	86-87
Erogazioni liberali, investimenti nella comunità e sponsorizzazioni	SOC1		●	137-143
Politiche di Retail Banking (elementi socialmente rilevanti)	RB1		●	45, 136
Portafoglio impieghi	RB2		●	46
Impieghi per settori innovativi e ad alto valore sociale e ambientale	RB3		●	64-67, 132-136
Politiche di Investment Banking (descrizione dei criteri sociali applicati nell'attività di investment banking)	IB1		●	127-129
Fondi Etici	AM2		●	68-69
Descrizione della politiche ambientali sulle principali linee di business ⁴	F1		●	
Descrizione dei processi di valutazione e screening del rischio ambientale nelle diverse linee di business	F2		●	128
Soglie per l'applicazione della valutazione di rischio ambientale per ciascuna linea di business	F3		●	128
Descrizione dei processi per monitorare l'implementazione e la compliance da parte dei clienti degli aspetti ambientali individuati nei processi di valutazione del rischio	F4		●	128
Numero e frequenza delle visite ispettive che includono l'esame dei rischi ambientali e le procedure connesse all'attività core business	F6		●	31
Screening dei principali fornitori	SUP1		●	110

¹ Vedi Bilancio d'esercizio 2007 sul sito Internet group.intesasanpaolo.com, pag. 348 ⓘ

² Vedi Codice Etico sul sito Internet group.intesasanpaolo.com, pag. 8 ⓘ

³ Vedi Bilancio d'esercizio 2007 sul sito Internet group.intesasanpaolo.com, pag. 379 ⓘ

⁴ Disponibile sul sito Internet group.intesasanpaolo.com ⓘ

Indicatori di performance Descrizione	Copertura	Pagina
INDICATORI AGGIUNTIVI		
Clienti		
Reclami della clientela per tipologia	●	60-62
Sistema di qualità (eventuali certificazioni, codici di condotta adottati)	●	51, 117
Clienti: Canali diretti	●	49
	●	
Collaboratori		
Ripartizione dipendenti per livello di istruzione e sesso	●	82
Ripartizione del personale di filiale per ruolo e per sesso	●	95
N° partecipanti ad attività di formazione (iscritti)	●	89
Formazione per contenuti	●	89
Formazione: giorni di formazione erogati nell'anno, media per dipendente e per modalità di erogazione	●	89
Comunicazione interna: n. eventi e politiche di comunicazione	●	91
Relazioni Industriali: giorni di assenza per motivazione	●	99
Contenzioso: cause in essere	●	94
Contenzioso: Provvedimenti disciplinari	●	94
Diversità e pari opportunità: descrizione delle politiche e dei programmi	●	94-97
Numero di rapine	●	98
Azionisti		
Capitale sociale	●	28
Profilo dell'azionariato	●	28
Remunerazione del capitale investito	●	101, 103
Descrizione delle attività di investor relations	●	104-105
Descrizione delle attività di comunicazione e qualificazione dei media utilizzati	●	104-105
Raccomandazioni degli analisti	●	104
Rating	●	105
Fornitori		
Fornitori: Ripartizione delle spese amministrative per tipologia	●	110
Fornitori: Politiche di comunicazione e informazione	●	110
Comunità		
Rapporti con associazioni e fondazioni non bancarie	●	132-136
Progetti di Microcredito: Finanziamenti erogati	●	133

Contatti

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede legale

Piazza San Carlo 156
10121 Torino
Tel. 011 5551

Sede secondaria

Via Monte di Pietà 8
20121 Milano
Tel. 02 87911

Contatti per ulteriori informazioni

Ufficio Corporate Social Responsibility

Tel. 02 8796 3435
Fax 02 8796 2028
E-mail csr@intesasanpaolo.com

Investor Relations

Tel. 02 8794 3180
Fax 02 8794 3123
E-mail investor.relations@intesasanpaolo.com

Media Relations

Tel. 02 8796 3531
Fax 02 8796 2098
E-mail stampa@intesasanpaolo.com

Internet

group.intesasanpaolo.com ⓘ

Realizzazione

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Progetto grafico e impaginazione

Susanne Gerhardt, Milano

Stampa

Agema Corporation Italia S.p.A., Milano
Finito di stampare nel mese di luglio 2008

Intesa Sanpaolo è la banca con maggior diffusione sul territorio nazionale. Leadership che deriva, oltre che dalle sue dimensioni, dalla capacità di interpretare e rispondere alle esigenze dei territori nei quali è presente.

Risponde a questa volontà la scelta di mantenere e valorizzare tutte le banche del gruppo, che consentono a Intesa Sanpaolo di presentarsi sul mercato come cittadina a pieno titolo di tutti i luoghi in cui opera.

È per questo che il corredo iconografico del bilancio che descrive i primi risultati della fusione tra Banca Intesa e Sanpaolo IMI ha tratto ispirazione dal ricco patrimonio culturale delle nostre città. A rappresentarle sono stati scelti gli ingressi di dimore storiche di particolare rilevanza di ciascun capoluogo di regione e di quelle città presenti nelle denominazioni delle banche. È un omaggio alla tradizione e alla storia italiana nelle sue infinite variazioni. Ma è anche il segno di una volontà comunicativa e di relazione che connota l'attività delle persone di Intesa Sanpaolo e delle Banche del Gruppo.



1. Padova
Portale in bronzo del Palazzo dell'Università



2. Roma
Particolare della facciata di Villa Giulia



3. Firenze
Portale del Casinò Mediceo



4. Venezia
Porta presso il Ponte dei Calegheri



5. Campobasso
Palazzo di Via Sant'Antonio Abate



6. Torino
Portale del Palazzo Saluzzo di Paesana



7. Genova
Portone con telamoni del Palazzo Durazzo



8. Forlì
Particolare di Palazzo Paulucci



9. Rovigo
Portale del Palazzo delle Poste e Telegrafi



10. Napoli
Particolare del Palazzo Carafa d'Andria



11. Bologna
Particolare della facciata del Palazzo Montpensier



12. Milano
Particolare della facciata di Palazzo Marino



13. Perugia
Porta del Palazzo del Capitano del Popolo



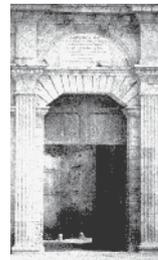
14. Palermo
Portale del Palazzo arcivescovile



15. Bolzano
Palazzo di Viale della Roggia



16. Bari
Castello Svevo, Porta meridionale



17. Cagliari
Castello della Porta Cristina



18. L'Aquila
Portale del Castello



19. Aosta
Portale del Palazzo di Via Saint-Bernard de Menthon



20. Trieste
Porta fortificata d'ingresso del Castello di Duino



21. Catanzaro
Particolare di Palazzo Castagna



22. Trento
Portale del Palazzo del Monte o Rehr



23. Potenza
Particolare della Scuola Industriale



24. Ancona
Portale gotico-veneziano dell'ex chiesa di S. Agostino

Fonti iconografiche

1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 18, 22, 24 Archivi Alinari – archivio Alinari, Firenze; 5 Foto di Giuseppe

Terrigno, Campobasso; 9, 16, 23 Touring Club Italiano / Gestione Archivi Alinari, Milano; 10 Archivi

Alinari – archivio Anderson, Firenze; 15 Foto di Michele Bernardinatti, Bolzano; 17 Museo di Storia della

Fotografia Fratelli Alinari, Firenze; 19 Foto di Filippo Bosio – Associazione Culturale STUDIO7, Aosta;

20 Archivio Toscani / Gestione Archivi Alinari, Firenze; 21 Foto di Beppe Mazzocca, Catanzaro