



**Banca Intesa**

*Bilancio Sociale  
e Ambientale 2006*

INTESA  SANPAOLO





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





# *Bilancio Sociale e Ambientale 2006*

**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 sino al 31 dicembre 2006

## Consiglio di Amministrazione

Presidente

Giovanni Bazoli<sup>(\*)</sup>

Vice Presidenti

Giampio Bracchi<sup>(\*)</sup>

René Carron

Amministratore delegato e Chief Executive Officer

Corrado Passera<sup>(\*)</sup>

Consiglieri

Giovanni Ancarani

Francesco Arcucci

Benito Benedini

Antoine Bernheim

Jean Frédéric De Leusse

Gilles De Margerie

Ariberto Fassati<sup>(\*)</sup>

Giancarlo Forestieri<sup>(\*)</sup>

Paolo Fumagalli

Giangiacomo Nardozi

Georges Pauget

Eugenio Pavarani

Giovanni Perissinotto

Ugo Ruffolo

Gino Trombi

## Direzione Generale

Direttore Generale

Corrado Passera

## Collegio Sindacale

Presidente

Gianluca Ponzellini

Sindaci Effettivi

Rosalba Casiraghi

Paolo Andrea Colombo

Franco Dalla Sega

Livio Torio

## Società di Revisione

Reconta Ernst & Young S.p.A.

<sup>(\*)</sup> Membri del Comitato Esecutivo.

# Cariche sociali dal 1° gennaio 2007

## Consiglio di Sorveglianza

Presidente

Giovanni Bazoli

Vice Presidenti

Antoine Bernheim

Rodolfo Zich

Consiglieri

Carlo Barel Di Sant'Albano

Pio Bussolotto

Rosalba Casiraghi

Giovanni Costa

Franco Dalla Sega

Gianluca Ferrero

Angelo Ferro

Pietro Garibaldi

Fabrizio Gianni

Alfonso Iozzo<sup>(\*)</sup>

Giulio Lubatti

Eugenio Pavarani

Gianluca Ponzellini

Gianguido Sacchi Morsiani

Ferdinando Targetti

Livio Torio

## Consiglio di Gestione

(nominato il 2 gennaio 2007)

Presidente

Enrico Salza

Vice Presidente

Orazio Rossi

Consigliere delegato e Chief Executive Officer

Corrado Passera

Consiglieri

Elio Catania

Gianluigi Garrino

Giuseppe Fontana

Giovanni Battista Limonta

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.

<sup>(\*)</sup> L'Assemblea Ordinaria degli Azionisti riunitasi il 3 maggio 2007 ha nominato Consigliere di Sorveglianza Giuseppe Mazzarello, in sostituzione del consigliere dimissionario Alfonso Iozzo.



# Sommario

<i>Lettera agli stakeholder</i>	9
<i>Introduzione e premessa metodologica</i>	11
<i>IDENTITÀ E GOVERNANCE</i>	15
Mission e valori di riferimento	16
L'evoluzione storica	18
Il marchio	20
Le linee strategiche	21
Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo	23
Il governo dell'impresa	30
La nostra responsabilità sociale	36
Partnership di sostenibilità	39
<i>LA RELAZIONE ECONOMICA</i>	41
<i>LA RELAZIONE SOCIALE</i>	49
Dialogo con gli stakeholder	50
Clienti	56
Collaboratori	84
Azionisti	105
Fornitori	110
La relazione con l'ambiente	113
Il rapporto con la comunità	123
<i>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</i>	133
<i>ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ</i>	139
<i>ALLEGATI</i>	143
Codice Etico di Intesa Sanpaolo	144
Prospetto degli Indicatori	155
Tavola di riferimento incrociato fra i principi del Global Compact e gli Indicatori GRI	165
Contatti	166



# Lettera agli stakeholder

*Nel corso del 2006 Intesa e Sanpaolo IMI hanno concluso un accordo strategico per la creazione di un nuovo protagonista dell'industria bancaria italiana e europea.*

*Questo ambizioso progetto – che ha portato il 1° gennaio 2007 alla nascita di Intesa Sanpaolo – è il frutto di una visione condivisa: la sostenibilità quale capacità di creare valore economico, sociale e ambientale nel lungo periodo, contribuendo nel contempo alla crescita delle economie e delle comunità in cui il Gruppo opera.*

*Intesa Sanpaolo vuole connotarsi sul mercato non solo per i risultati economico-finanziari che si è impegnata a conseguire, ma soprattutto per come svolge la propria attività.*

*Vogliamo essere riconosciuti come la banca al servizio delle persone, che risolve i problemi e contribuisce a progetti di crescita, mettendo a disposizione le proprie competenze specialistiche, operando a tutto campo con le diverse fasce di clientela, su scala nazionale e internazionale.*

*Il Piano d'Impresa del Gruppo formula obiettivi di miglioramento e di crescita che ereditano un patrimonio di tradizione e cultura che ha visto le due banche protagoniste d'eccellenza nel proprio legame con i territori e nella valorizzazione di quelle componenti della società civile che contribuiscono alla creazione di benessere finalizzato all'utilità sociale.*

*Attraverso l'accesso al credito e la disponibilità più larga di strumenti e prodotti finanziari possiamo favorire il dinamismo sociale. Il legame tra la nostra tradizione e il futuro si vince quando per esempio abbiamo dato vita a progetti di microcredito (in collaborazione con la Compagnia di San Paolo) e quando abbiamo posto le basi per la creazione di una banca dedicata al Terzo settore.*

*Il nostro impegno a promuovere lo sviluppo sostenibile si esprime anche nel sostenere importanti programmi promossi dalle Nazioni Unite (in particolare il Global Compact e l'UNEP-Finance Initiative) e nell'aderire a principi internazionali per la salvaguardia dell'ambiente e dei diritti umani (Equator Principles).*

*Abbiamo inoltre esteso al Gruppo la certificazione ambientale e promulgato una nuova policy ambientale, nella convinzione che sia importante lavorare per migliorare costantemente i processi e disporre di sistemi di gestione e di controllo sempre più efficaci.*

*La nostra attenzione è focalizzata su tutti gli interlocutori che in maniera diversa intrattengono relazioni con la Banca: non solo gli azionisti, i clienti e i collaboratori, ma anche i fornitori e i partner commerciali, le comunità e i territori in cui la banca opera e non ultimo l'ambiente.*

*Sappiamo che questo sistema di relazioni è fondato sulla fiducia, frutto prezioso di impegni che vengono rispettati nel tempo. Attraverso il Bilancio*

*Sociale vogliamo dunque presentare un rendiconto completo e trasparente di ciò che abbiamo fatto e dichiarare i nostri impegni per il futuro, integrando le istanze che emergeranno dal dialogo con i nostri stakeholder.*

*La verifica costante della nostra capacità di soddisfare le aspettative degli stakeholder ci consentirà di conservare nel tempo la coerenza con i nostri valori di riferimento e alimenterà la fiducia necessaria per compiere al meglio la nostra missione aziendale.*



Enrico Salza



Corrado Passera

# Introduzione e premesse metodologica

*Il Bilancio Sociale e Ambientale 2006 riflette i profondi cambiamenti dovuti alla nascita, il 1° gennaio 2007, del Gruppo Intesa Sanpaolo che ha visto convergere l'esperienza di due grandi banche che condividono valori e impegni ispirati a comportamenti socialmente responsabili. Per tale motivo, questa seconda edizione del Bilancio Sociale e Ambientale del Gruppo Intesa rappresenta un momento di discontinuità, riferendosi a un'entità giuridica che alla data della pubblicazione non esiste più. Tuttavia Banca Intesa e Sanpaolo IMI hanno voluto comunque rendere conto agli stakeholder delle attività svolte nel corso del 2006 con due edizioni distinte del bilancio sociale che dimostrano un approccio condiviso: la volontà di operare in coerenza con la mission aziendale e i valori che ne conseguono, monitorando i progressi compiuti e le aree critiche e rispondendo con le proprie attività agli impegni assunti dalle due banche nel corso del precedente esercizio.*

*La struttura stessa del documento rispecchia il mutato contesto, con una prima parte di Identità e Governance che si riferisce al nuovo Gruppo bancario, una parte centrale di rendicontazione economica, sociale e ambientale riferita alla realtà Banca Intesa e un'ultima parte che definisce gli impegni che il Gruppo Intesa Sanpaolo si assume per il prossimo triennio:*

- Identità e Governance: ha lo scopo di presentare l'identità del Gruppo Intesa Sanpaolo – mission e valori di nuova istituzione – e il profilo della nuova entità. Un'attenzione particolare è dedicata alla struttura di corporate governance adottata dal Gruppo e al governo della responsabilità sociale dell'impresa. Vengono presentati in tabelle riassuntive i vari strumenti di governo (policy e sistemi di gestione certificati da enti esterni accreditati) già introdotti nella gestione del nuovo Gruppo.*
- La relazione economica: presenta la performance economica del Gruppo Intesa e la ripartizione del valore aggiunto fra i diversi stakeholder secondo le linee guida del modello ABI.*
- La relazione sociale: si riferisce al solo Gruppo Intesa ed esamina, per ciascuno stakeholder, le politiche, le attività svolte e i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi fissati nel Bilancio Sociale e Ambientale 2005.*
- Obiettivi di miglioramento: vengono indicati gli impegni prospettici del Gruppo Intesa Sanpaolo verso gli stakeholder in un'ottica pluriennale, definiti nell'ambito dell'attività di predisposizione del Piano d'Impresa 2007-2009.*

*In allegato:*

  - il Codice Etico che declina la mission aziendale, i valori del nuovo Gruppo, i principi di condotta nei confronti dei diversi stakeholder stabilendo le modalità attuative;*
  - il Prospetto degli indicatori e dell'informativa sulle modalità di gestione relativa ai diversi aspetti oggetto di rendicontazione, con l'indicazione della loro collocazione all'interno del documento;*
  - la tavola di riferimento incrociato fra i principi del Global Compact e gli indicatori del GRI.*

*Analoga struttura è stata seguita nella predisposizione del Bilancio Sociale 2006 di Sanpaolo IMI.*

*Questo Bilancio è stato redatto tenendo a riferimento, in particolare per il calcolo e la ripartizione del valore aggiunto, le 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).*

*Ci siamo riferiti inoltre alle Sustainability Reporting Guidelines del GRI (Global Reporting Initiative) nella nuova edizione 3, che costituiscono il principale riferimento internazionale in materia di reporting sociale e ambientale, nonché ai Supplementi integrativi sociale e ambientale per il settore finanziario del GRI stesso.*

*In allegato è consultabile una tabella riepilogativa dei contenuti del documento secondo lo schema G3; tale prospetto elenca e indica la collocazione dei diversi indicatori richiesti dalle linee guida, di quelli aggiuntivi definiti internamente, nonché la collocazione delle informazioni sull'approccio gestionale (Disclosure on Management Approach).*

*Questo Bilancio soddisfa i requisiti G3 al livello B+ (vedi lo schema "Livello di applicazione delle linee guida G3 del GRI" a pag. 142).*

*I contenuti del presente documento 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, coordinato dall'Unità Corporate Social Responsibility.*

*Abbiamo sistematizzato i processi per la raccolta dei dati da parte di tutte le società considerate nel perimetro di rendicontazione del Bilancio Sociale e Ambientale del Gruppo Intesa al fine di allineare il più possibile le metodologie e i flussi informativi a quelli utilizzati per la rendicontazione economica. La fonte dei dati è costituita dai sistemi informativi utilizzati nella gestione ordinaria e nella contabilità delle attività aziendali. Ci poniamo quale obiettivo di miglioramento l'estensione dei processi all'intero nuovo Gruppo Intesa Sanpaolo. Il presente Bilancio Sociale e Ambientale viene distribuito ai principali interlocutori del Gruppo Intesa Sanpaolo insieme al Bilancio Sociale 2006 di Sanpaolo IMI ed è disponibile anche sul sito Internet [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com).*

# Principi di redazione secondo la Global Reporting Initiative

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

## Criteri seguiti per la definizione dei contenuti

### Rilevanza

*Nella definizione dei temi rilevanti per ciascuno stakeholder abbiamo preso in considerazione gli ambiti che emergono dalla mission e dai valori aziendali, gli impegni presi con il Piano d'Impresa 2005-2007, le istanze emerse dal dialogo con gli stakeholder e gli indicatori fondamentali del GRI che sono stati definiti sulla base di un dialogo multi stakeholder a livello internazionale. Tale ricognizione ha determinato fra l'altro l'introduzione nel documento di nuovi indicatori ritenuti particolarmente significativi. Abbiamo considerato inoltre gli impegni che ci siamo assunti con la sottoscrizione volontaria di standard internazionali e codici di condotta.*

### Inclusività

*Abbiamo condotto un'analisi per meglio identificare gli interlocutori di riferimento nell'ambito di ciascuna macrocategoria di stakeholder al fine di definire gli ambiti di rilevanza, il processo e il grado di coinvolgimento e il bilanciamento degli interessi specifici. Abbiamo inoltre attivato un processo di engagement nei confronti di collaboratori, organizzazioni sindacali, associazioni di categoria e clienti sottoponendo alla discussione i progetti realizzati e la gestione delle aree sensibili attuata al fine di individuare le loro aspettative in termini di informazione e di formulazione degli ambiti di miglioramento.*

### Contesto di sostenibilità

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

### Completezza

*I dati riportati nel documento fanno riferimento all'esercizio 2006 e, ove non diversamente specificato, alle società operative che hanno rilevanza per la rendicontazione sociale e ambientale e che rientrano nel perimetro del Bilancio Consolidato 2006.<sup>(1)</sup> Le informazioni inserite sono coerenti con il periodo temporale di riferimento (esercizio 1/1/2006 – 31/12/2006) e sono raffrontate, ove possibile, con quelle del precedente esercizio. Inoltre alcune informazioni qualitative riguardano eventi significativi intervenuti nei primi mesi del 2007. Il Bilancio Sociale e Ambientale viene pubblicato con cadenza annuale. La precedente edizione è stata pubblicata nel giugno 2006.*

<sup>(1)</sup> Ci riferiamo nello specifico a: Banca Intesa, Intesa Private Banking, Intesa Mediocredito, Banca CIS, Intesa Leasing, Banca Caboto, Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo, Mediofactoring, CR di Parma e Piacenza, Banca di Trento e Bolzano, Banca Popolare Friuladria, CR Biella e Vercelli, holding Intesa Casse del Centro e le otto Casse di Risparmio controllate, Privredna Banka Zagreb, VUB Banka, CIB Bank, Banca Intesa Beograd, KMB Bank, UPI Banka.

## 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

Il documento consente una comparazione delle performance del Gruppo Intesa con quelle dell'esercizio precedente al fine di consentire una valutazione degli andamenti tendenziali delle performance.

### Accuratezza

La maggior parte dei dati deriva da rilevazioni dirette, salvo alcune stime segnalate in nota. La relazione economica è stata redatta sulla base del Bilancio Consolidato 2006 di Banca Intesa.

### 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 2006.

### 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. Per rendere evidente gli impatti di specifiche attività sui diversi stakeholder abbiamo evidenziato tali interazioni con un simbolo grafico che facilita una lettura multidimensionale della relazione sociale.

### Verificabilità

Questa edizione del Bilancio Sociale e Ambientale 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.

# *IDENTITÀ E GOVERNANCE*

# 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.

## 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.

## Eccellenza

Ci poniamo l'obiettivo di migliorare continuamente, guardando lontano, anticipando le sfide, coltivando la creatività diffusa e finalizzata all'innovazione, valorizzando il merito.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

# L'evoluzione storica

*Intesa Sanpaolo nasce il 1° gennaio 2007 dalla fusione di Banca Intesa e Sanpaolo IMI. I primi passi verso il processo di integrazione iniziano il 26 agosto 2006 quando i Consigli di Amministrazione delle due Banche approvano le linee guida del progetto di fusione, ratificato poi il 12 ottobre e convalidato dalle rispettive Assemblee Straordinarie il 1° dicembre dello stesso anno.*

L'attività di **Sanpaolo** ha inizio nel 1563, quando a Torino la confraternita della Compagnia di San Paolo pone le basi del Monte di Pietà cittadino che si impegnerà a prestare denaro a bassissimi saggi di interesse per sottrarre i bisognosi dal ricorso all'usura.

L'evoluzione verso la realtà di ente creditizio porta l'Istituzione a diventare una vera e propria banca nel XIX secolo, abilitata a esercitare anche il credito fondiario.

Superata senza danni la crisi bancaria di fine Ottocento, la Banca, che a partire dal 1928 assume la denominazione di Istituto di San Paolo di Torino – Beneficenza e Credito, si affaccia al nuovo secolo come protagonista creditizio dello sviluppo industriale di Torino e della crescita economica del Paese.

Nel 1932 la Banca diventa istituto di credito di diritto pubblico, status che verrà mantenuto fino alla trasformazione in Società per Azioni il 1° gennaio 1992.

Nel 1950 il Ministero del Tesoro approva il nuovo statuto organico e il cambio di denominazione in Istituto Bancario San Paolo di Torino. Negli anni a seguire si assiste a un aumento dell'attività della Banca tale da farla passare nella classifica mondiale dell'American Banker di New York dal 148° posto del 1958 all'85° del 1962, quando conta oltre cinquantamila conti correnti.

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, costruita poi nel 1964.

Agli inizi degli anni '60, l'Istituto è già attivo sullo scenario internazionale con quattro uffici di rappresentanza (Zurigo, Londra, Francoforte e Parigi). L'Istituto persegue un processo di crescita che lo vede espandere la propria rete a livello nazionale negli anni '60 e '70 e avviare nella seconda metà degli anni '70 una progressiva internazionalizzazione.

Negli anni '90, anche attraverso l'acquisizione di altre banche, Sanpaolo prosegue il proprio rafforzamento dimensionale e territoriale, sviluppando ulteriormente anche la presenza estera.

Nel 1997 viene completato il processo di privatizzazione e, l'anno successivo, si realizza l'integrazione con l'IMI, nato nel 1931 per sostenere la ricostruzione del sistema industriale nazionale. È l'integrazione di due prestigiose banche private con forti complementarità: una banca commerciale con spiccata vocazione verso le famiglie e verso le Pmi 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 assume la denominazione di **Sanpaolo IMI** e dal 1998 è la sola banca italiana a essere quotata presso il New York Stock Exchange.

Dopo una fase di integrazione con banche locali nel 2000 Sanpaolo IMI acquisisce 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 è realizzata l'integrazione con le banche facenti parte del Gruppo Cardine, nato nel 1999 dall'unione di banche sorte per favorire il risparmio popolare e sostenere lo sviluppo economico delle comunità locali del Nord Est dell'Italia e della dorsale adriatica.

Completata l'integrazione di tutte le banche commerciali del Gruppo, che adottano il medesimo modello organizzativo e commerciale e la stessa piattaforma informatica, nel 2005 viene presentato il Piano strategico triennale che prevede come punto fondamentale lo sviluppo del modello della Banca Nazionale dei Territori.

Nello stesso anno si avvia il progetto per il nuovo polo assicurativo che porterà agli inizi del 2006 alla nascita di **Eurizon Financial Group**.

**Banca Intesa** nasce dall'unione di tre grandi Istituti di credito, protagonisti della storia del sistema bancario italiano sin dal XIX secolo.

Il **Banco Ambrosiano Veneto** nasce nel 1989 dalla fusione fra Nuovo Banco Ambrosiano e Banca Cattolica del Veneto, due banche radicate sul territorio che vantano più di cento anni di storia e di attività.

Negli anni immediatamente successivi, l'acquisizione di istituti di credito a vocazione locale consente alla Banca di proiettare in breve tempo l'esperienza maturata nelle regioni settentrionali d'origine, soprattutto Lombardia e Triveneto, su tutto il territorio nazionale.

Contemporaneamente l'Istituto rafforza la propria posizione sui mercati finanziari internazionali con l'acquisto di Caboto, destinata a diventare una delle maggiori strutture di investment banking europee.

La **Cassa di Risparmio delle Province Lombarde** nasce nel 1823, per impulso del conte Giovanni Pietro Porro, in una delle più fiorenti regioni dell'impero austriaco: la sua funzione è quella di favorire la formazione del risparmio familiare nell'area lombarda.

Durante la seconda metà del secolo XIX il Regno d'Italia muove i primi passi e l'Istituto allarga il suo campo di intervento al finanziamento delle attività rurali, imprenditoriali e commerciali.

Agli albori del Novecento, la Cassa di Risparmio delle Province Lombarde ha già raggiunto una notevole solidità, che la renderà presto un punto di riferimento irrinunciabile per le aziende colpite dalla crisi della Grande Guerra.

Nel secondo dopoguerra, la Cassa è fra i protagonisti 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 di Mediocredito Lombardo. A partire dagli anni Sessanta, l'Istituto è ormai di fatto una banca commerciale e nel ventennio successivo si assi-

ste 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 Spa.

La **Banca Commerciale Italiana**, nata nel 1894 a Milano con il concorso di capitali tedeschi, austriaci e svizzeri, è stata per più di un secolo un importante attore del 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 inaugura a Londra la prima filiale di una banca italiana in un paese straniero, seguita nel 1918 da quella di New York; negli anni successivi le presenze e partecipazioni diventano sempre più numerose in diversi Paesi del mondo.

Fino agli inizi degli anni '30, Comit opera anche come banca d'investimento, acquisendo partecipazioni in imprese industriali.

Nel 1933 l'IRI acquisisce il controllo della Banca che, tre anni più tardi, con l'emanazione della Legge Bancaria, diventa un'azienda di credito ordinario. L'anno successivo, il 1937, assieme al Banco di Roma e al Credito Italiano, la Comit è designata "Banca di interesse nazionale". Con queste due banche, negli anni successivi alla seconda guerra mondiale, Comit fonda Mediobanca.

A partire dagli anni '60 e nei decenni a seguire, Comit accentua l'espansione della propria rete in Italia e all'estero.

Nel 1994 anno del centenario della sua fondazione, la Banca Commerciale Italiana viene privatizzata.

Banca Intesa nasce nel 1998 dall'integrazione di Cariplo e Banco Ambrosiano Veneto. Nel 1999 la Banca Commerciale Italiana entra a far parte del Gruppo Intesa. Con la successiva fusione di Comit in Banca Intesa (maggio 2001) il Gruppo assume la denominazione di IntesaBci. Nel dicembre 2002 l'Assemblea delibera, con effetto 1° gennaio 2003, la modifica della denominazione sociale in Banca Intesa.

# Il marchio



Il logotipo del gruppo bancario nato il 1° gennaio 2007 è costruito partendo dal carattere "trajan", così chiamato perché ispirato alle antiche iscrizioni visibili sulla base della Colonna Traiana, simbolo di solidità e stabilità. È caratterizzato dal colore verde dell'originario marchio Sanpaolo IMI e dalla presenza delle caratteristiche "A" inclinate.

Il logotipo rappresenta l'unione delle due deno-

minazioni originarie, Banca Intesa e Sanpaolo IMI, 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. Il marchio si propone quale elemento di distinzione ed espressione di concetti chiave quali trasparenza, semplicità e chiarezza.

# Le linee strategiche

Con il nuovo Piano di Impresa 2007-2009, proposto dal Consiglio di Gestione e approvato dal Consiglio di Sorveglianza ad aprile 2007, Intesa Sanpaolo si pone l'obiettivo di crescere significativamente e in modo sostenibile assieme a tutti gli stakeholder. Il nuovo Gruppo intende dunque essere una banca per il Paese che contribuisce allo sviluppo dell'economia e delle comunità nelle quali opera sulla base di un rapporto di fiducia sviluppato con tutti i portatori

di interesse. Il percorso di crescita fissato dal Piano poggia su una solida base di partenza, rappresentata dai risultati 2006 raggiunti sia da Banca Intesa sia da Sanpaolo IMI, e segue tre fondamentali direttrici: crescita sostenibile in tutte le aree di business, costi e investimenti orientati all'efficienza e alla crescita, ottimizzazione della gestione dei rischi, delle partecipazioni e degli immobili.

	2006 pro-forma gestionale <sup>(1)</sup>	2009
ROE rettificato <sup>(2)</sup>	15%	21%
Cost/Income	52%	42%
Risultato netto (€ mld)	4,4	7,0

Gli obiettivi indicati sono certamente ambiziosi ma al contempo ragionevoli in quanto basati su uno scenario economico conservativo.

Il nuovo Piano unisce agli ambiziosi obiettivi finanziari di medio – lungo periodo un importante impegno alla creazione di valore esteso a tutti gli stakeholder, in particolare attraverso:

– Il consolidamento dell'eccellenza nel rapporto con la clientela. Il Gruppo intende assicurare l'accesso al credito e il supporto agli investimenti offrendo prodotti e servizi di qualità internazionale e sostenere l'economia italiana nei piani di investimento in innovazione

e internazionalizzazione. La ricerca dell'eccellenza nelle relazioni con le aziende, le famiglie, i privati, poggia sul modello di Banca dei Territori, sulla sua forte capillarità sul territorio e sull'elevato livello di competenze delle persone che lavorano a stretto contatto con il cliente.

– La valorizzazione della crescita umana e professionale dei collaboratori, al fine di accrescerne la qualità e la motivazione. La creazione di un Gruppo leader in Italia e con prospettive di crescita a livello internazionale offre, infatti, nuove opportunità di sviluppo professionale sia per i collaboratori, sia per le ri-

<sup>(1)</sup> Fonte: Piano d'Impresa 2007-2009, dati pro-forma, esclusi oneri di integrazione non ricorrenti contabilizzati nel 2006.

<sup>(2)</sup> Risultato netto annuo, esclusi oneri di integrazione non ricorrenti e l'ammortamento del costo di fusione rapportato alla somma dei dati di fine anno di capitale, sovrapprezzi emissione, riserve e riserve di rivalutazione, esclusa la differenza di fusione.

sorse di talento che il nuovo Gruppo sarà in grado di attrarre.

- Il sostegno allo sviluppo del settore pubblico. Intesa Sanpaolo intende contribuire all'ammodernamento dello Stato e della Pubblica Amministrazione, anche attraverso il finanziamento delle grandi opere del Paese, e allo sviluppo delle infrastrutture immateriali, con particolare riferimento a ricerca e formazione, in una prospettiva di crescente collaborazione con il sistema universitario e scolastico.
- Il supporto alla comunità. Al fine di aumentare il focus sul Terzo Settore, il Gruppo creerà una banca specializzata nel settore dell'assistenza finanziaria alle imprese sociali, capace

di offrire il meglio degli strumenti e dei prodotti esistenti sul mercato, e che convertirà gli utili della sua attività in disponibilità di credito a favore del settore.

- La protezione ambientale e la valorizzazione del territorio. Il Gruppo pone inoltre una grande attenzione all'ambiente, al risparmio energetico, alla tutela e valorizzazione del territorio e del patrimonio artistico e culturale con una serie di iniziative a sostegno degli investimenti ecologici, fondi speciali, supporto alla creazione di imprese specializzate.

La Presentazione del Piano di Impresa 2007-2009, è disponibile sul sito internet di Gruppo [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com).

# Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo

Intesa Sanpaolo è una banca che nasce forte. Si colloca tra i primi gruppi bancari dell'area euro con una capitalizzazione di mercato di 75 miliardi di euro<sup>(1)</sup>.

Il Gruppo occupa una posizione significativa in Italia e grazie ad una rete di circa 5.700 filiali capillare e ben distribuita su tutto il territorio nazionale offre i propri servizi a oltre 11 milioni di clienti. Il Gruppo ha una presenza di rilievo in Europa, in particolare nell'area centro-orientale e nel bacino del Mediterraneo, grazie ai circa 1.250 sportelli e circa 7 milioni di clienti. Vanta inoltre una rete internazionale specializzata nel supporto alla clientela corporate, che presidia

35 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.

Intesa Sanpaolo è l'unione di due grandi realtà bancarie italiane, caratterizzate da valori comuni, che hanno scelto di mettere insieme le loro forze per essere una banca per il Paese e un importante attore europeo deciso a competere a livello internazionale.

Il nuovo Gruppo intende crescere e contribuire a far crescere in modo sostenibile l'economia e la società ponendosi come benchmark nella creazione di valore nel settore bancario europeo.

## Quote di mercato domestiche<sup>(2)</sup>

**Raccolta da clientela** 20,4%

**Impieghi con clientela** 20,4%

**Risparmio gestito<sup>(3)</sup>** 31,6%

**Public finance<sup>(4)</sup>** 25,5%

**Bancassicurazione** 24,6%

## Indicatori sintetici dicembre 2006

Dipendenti	99.891
Filiali Italia	5.653
Filiali Banche estere	1.214
Totale attività	576.784 € mln
Crediti verso clientela	327.410 € mln
Raccolta da clientela	343.899 € mln
Patrimonio netto	55.971 € mln
Risultato netto	4.056 € mln

<sup>(1)</sup> Dato ad aprile 2007.

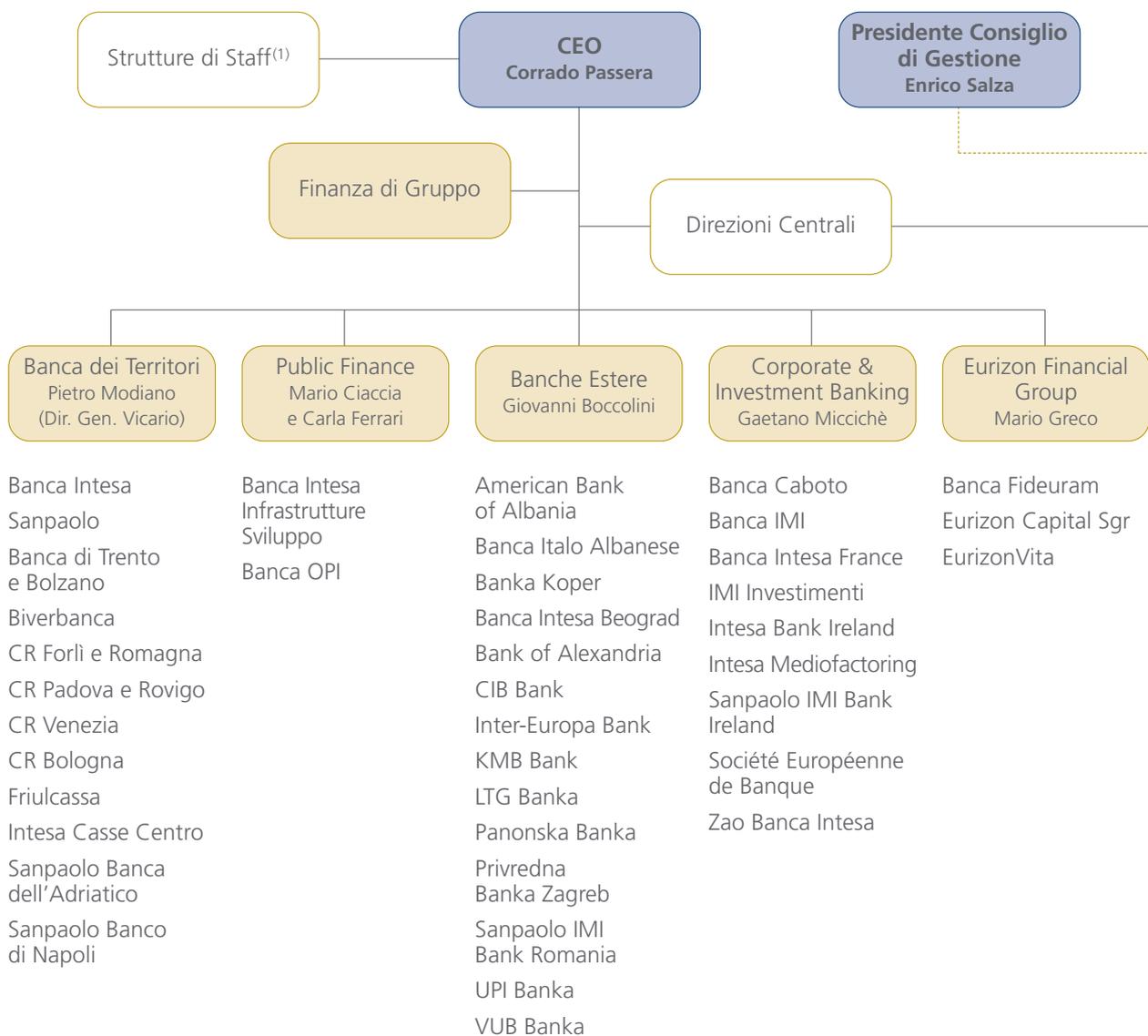
<sup>(2)</sup> Dati a fine 2006 pro-forma includendo gli effetti delle operazioni di compravendita con Crédit Agricole. Quote di mercato basate sulle seguenti grandezze: per il risparmio gestito, fondi comuni; per la bancassicurazione, nuova produzione assicurazione vita.

<sup>(3)</sup> Fondi comuni, il dato comprende il patrimonio gestito ex Nextra.

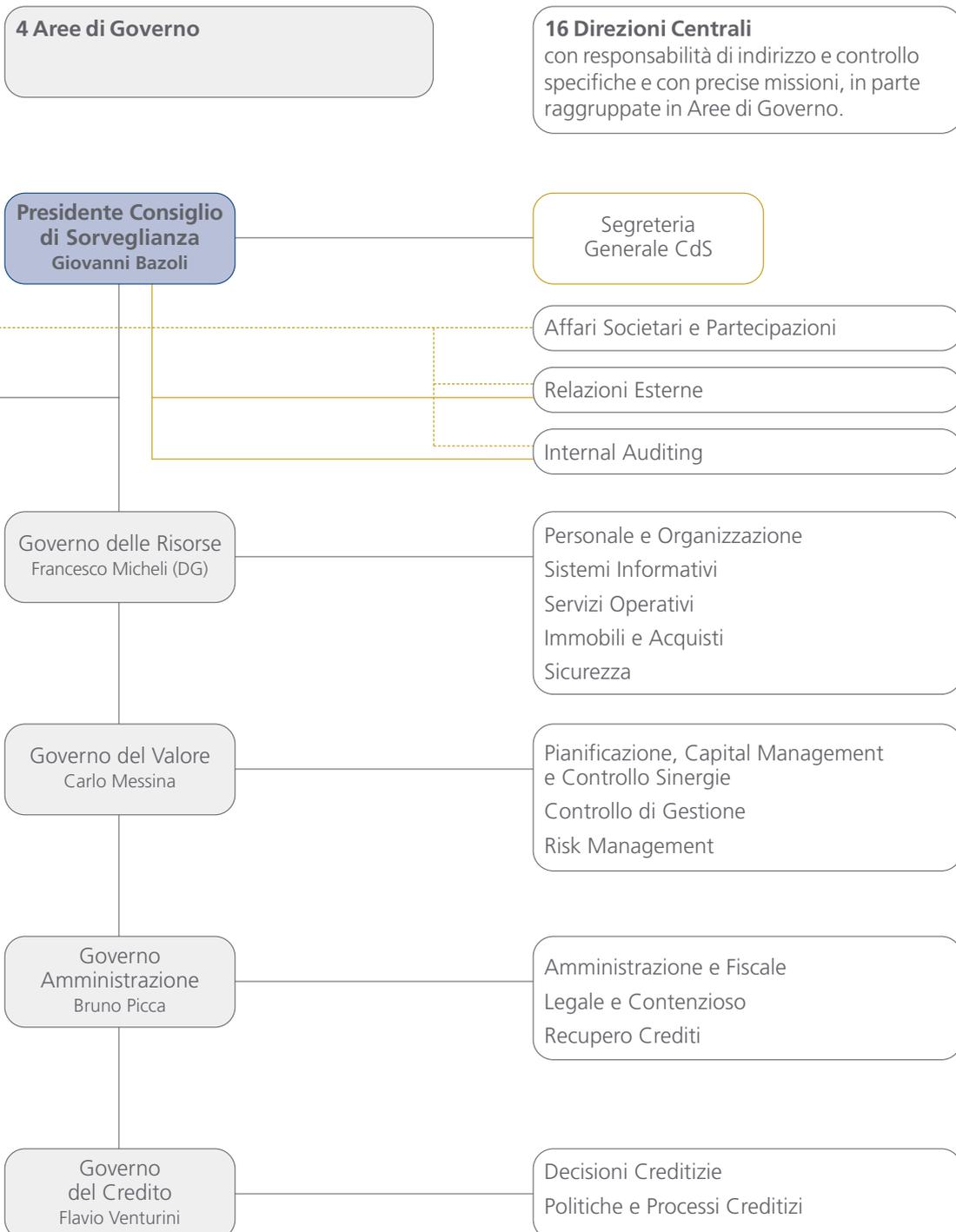
<sup>(4)</sup> Solo impieghi delle società BIIS e Banca OPI.

# L'assetto organizzativo

**6 Business Unit**  
con responsabilità di business, alle quali sono stati affidati tutti i clienti del Gruppo



<sup>(1)</sup> Operazioni strategiche e Progetti speciali, Corporate Social Responsibility, Laboratorio Banca e Società e International Affairs (rappresentanza di Bruxelles).



## Altre società controllate

Nell'ottica di fornire un'assistenza finanziaria realmente completa, accanto all'attività di ban-

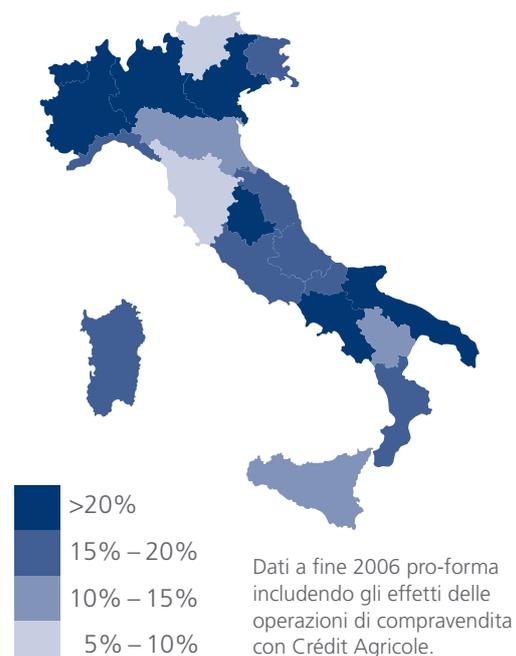
ca commerciale si affiancano i servizi e l'assistenza di alcune società specializzate:

Società	Attività
Intesa Private Banking	Private banking
Intesa Previdenza	Fondi pensione
Setefi	Sistemi di pagamento
Neos Banca	Credito al consumo
Intesa Mediocredito, Banca Cis	Credito Industriale
Intesa Leasing, Sanpaolo Leasing	Leasing
Sirefid, Sanpaolo Fiduciaria, Sanpaolo Bank Luxemburg	Attività fiduciaria
Intesa Trade	Intermediazione mobiliare

## Le reti di sportelli in Italia

Con provvedimento del 20 dicembre scorso, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nell'autorizzare la fusione, aveva subordinato la stessa a una serie di adempimenti relativi, tra l'altro, alla distribuzione territoriale delle filiali e alle attività di bancassurance. Intesa Sanpaolo ha sinora rispettato i termini concordati per l'adempimento di tali impegni e sono stati posti in atto tutti gli interventi preparatori necessari per eseguire in modo tempestivo le restanti misure richieste dall'Autorità.

## Quote di mercato sportelli



#### Ex rete – Banca Intesa

Banca Intesa forte di un solido radicamento sul territorio nazionale, con prevalenza nelle aree settentrionali del Paese, serve circa 6 milioni di clienti, costituiti da famiglie e Piccole e Medie Imprese, e 20.000 fra grandi aziende, istituzioni finanziarie ed enti pubblici. Opera attraverso oltre 2.100 filiali e circa 30.000 dipendenti.

#### Ex rete – Sanpaolo

Sanpaolo mette al servizio dei clienti oltre 20.500 dipendenti e circa 1.400 filiali su tutto il territorio nazionale, con una particolare concentrazione nelle zone di radicamento storico della Banca: Piemonte, Liguria, Valle d'Aosta. È anche fortissima la presenza in Lombardia, in Sicilia e nella Capitale.

#### Banca di Trento e Bolzano

La Banca rappresenta una importante realtà economica per il Trentino Alto Adige e comprende 91 filiali distribuite prevalentemente nelle province di Trento e Bolzano.

#### Biverbanca

L'attività della Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli, che conta circa 700 dipendenti si concentra, per origini storiche, in Piemonte, nell'area delle province di Biella e di Vercelli dove sono situati gli oltre 100 sportelli

#### Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna

La Banca è essenzialmente attiva nel territorio della Romagna attraverso una rete di oltre 80 sportelli e circa 800 dipendenti.

#### Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo

La Cassa, che conta circa 3.300 dipendenti, rappresenta un'importante realtà economica per tutto il Veneto e comprende oltre 340 filiali, presenti in prevalenza nelle province di Padova, Rovigo, Treviso, Vicenza e Belluno.

#### Cassa di Risparmio di Venezia

La rete commerciale della Cassa di Risparmio di Venezia comprende oltre 120 filiali, servite da circa 1.400 dipendenti, con una presenza particolarmente capillare a Venezia.

#### Cassa di Risparmio in Bologna

La Cassa di Risparmio in Bologna ha oltre 2.000 dipendenti, con una struttura distributiva di oltre 200 filiali, dislocate prevalentemente in Emilia Romagna, con particolare concentrazione su Bologna e provincia.

#### Friulcassa

Friulcassa – Cassa di Risparmio Regionale – nasce a fine 2003 dalla fusione della Cassa di Risparmio di Udine e Pordenone e della Cassa di Risparmio di Gorizia. Le oltre 140 filiali e gli oltre 1.100 dipendenti sono presenti in tutto il Friuli Venezia Giulia.

#### Intesa Casse del Centro

Intesa Casse del Centro è la holding che coordina le otto Casse di Risparmio presenti con oltre 300 filiali in Umbria, Lazio e Marche: la Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno, la Cassa di Risparmio di Città di Castello, la Cassa di Risparmio di Fano, la Cassa di Risparmio di Foligno, la Cassa di Risparmio di Rieti, la Cassa di Risparmio di Spoleto, la Cassa di Risparmio di Terni e Narni e la Cassa di Risparmio della Provincia di Viterbo.

#### Sanpaolo Banca dell'Adriatico

Le circa 200 filiali di Sanpaolo Banca dell'Adriatico – che conta circa 1.700 dipendenti – sono diffuse nelle regioni della dorsale adriatica: Marche, Abruzzo e Molise.

#### Sanpaolo Banco di Napoli

I circa 5.800 dipendenti di Sanpaolo Banco di Napoli – la più grande banca del Mezzogiorno – sono a disposizione della clientela in circa 680 filiali, presenti in modo capillare in Campania, Puglia, Calabria e Basilicata.

A queste reti di sportelli si aggiungono la Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza e la Banca Popolare Friuladria che sono state cedute nei primi mesi del 2007 a seguito della fusione tra Banca Intesa e Sanpaolo IMI.

## La presenza internazionale

Europa				
Filiali	Uffici di Rappresentanza	Banche controllate		
		Paese	Società	Filiali
Amsterdam	Barcellona	Albania	American Bank of Albania (ABA) <sup>(3)</sup>	19
Atene	Bruxelles <sup>(2)</sup>		Banca Italo Albanese (BIA)	6
Dornbirn <sup>(1)</sup>	Mosca	Bosnia-Erzegovina	LTG Banka	25
Francoforte	Parigi		UPI Banka	18
Innsbruck <sup>(1)</sup>	Praga	Croazia	Privredna Banka Zagreb (PBZ)	219
Londra	Stoccolma	Federazione Russa	KMB Bank	51
Madrid	Varsavia		ZAO Banca Intesa	1
Monaco	Zagabria	Francia	Banca Fideuram	1
Vienna			Banca Intesa France <sup>(4)</sup>	1
		Grecia	American Bank of Albania (ABA)	2
		Irlanda	Intesa Bank Ireland	1
		Lussemburgo	Banca Fideuram	1
			Société Européenne de Banque (SEB)	1
		Regno Unito	Banca Caboto	1
			Banca IMI	1
		Repubblica Ceca	Vseobecna Uverova Banka (VUB)	1
		Romania	Sanpaolo IMI Bank Romania	39
		Serbia	Banca Intesa Beograd	168
			Panonska Banka	65
		Slovacchia	Vseobecna Uverova Banka (VUB)	237
		Slovenia	Banca Koper	43
		Svizzera	Banca Fideuram	2
			Sanpaolo Bank Suisse	1
		Ungheria	Central-European International Bank (CIB)	98
			Inter-Europa Bank	36

Dati pro-forma al 31 dicembre 2006.

<sup>(1)</sup> Filiali della controllata italiana Banca di Trento e Bolzano.

<sup>(2)</sup> Ufficio "International and European Affairs".

<sup>(3)</sup> American Bank of Albania (ABA) è in corso di acquisizione.

<sup>(4)</sup> A partire dal 2008, è prevista la trasformazione in filiale di Banca Intesa France (Parigi).

## Africa

Uffici di Rappresentanza

Casablanca  
Il Cairo  
Tunisi

Banche controllate

Paese

Egitto

Società

Bank of Alexandria

Filiali

188

## Asia

Filiali

Hong Kong  
Shanghai  
Singapore  
Tokyo

Uffici di Rappresentanza

Ankara  
Bangkok  
Beirut  
Dubai  
Istanbul  
Mumbai  
Pechino  
Seoul  
Teheran

## America

Filiali

George Town  
Nassau  
New York

Uffici di Rappresentanza

Buenos Aires  
Città del Messico  
Los Angeles  
San Paolo  
Santiago



Il Gruppo è presente con un Italian desk a Kuwait City.

# Il governo dell'impresa

Il 1° gennaio 2007 ha avuto efficacia la fusione per incorporazione di Sanpaolo Imi S.p.A. in Banca Intesa S.p.A. che ha assunto la nuova denominazione sociale di Intesa Sanpaolo S.p.A. con sede legale a Torino.

In linea con il modello di governo largamente utilizzato – sia pure con le caratteristiche specifiche che lo distinguono nei singoli ordinamenti – nelle società di più grandi dimensioni in altri paesi dell'Unione Europea, e per garantire una *corporate governance* adeguata alle esigenze poste da un processo di integrazione ampio e complesso, Intesa Sanpaolo ha adottato un sistema dualistico nel quale sono separate le funzioni di controllo e di indirizzo strategico, esercitate dal Consiglio di Sorveglianza, e quelle di

gestione dell'impresa, esercitate dal Consiglio di Gestione, consentendo di delineare al meglio ruoli e responsabilità degli organi sociali, anche a garanzia di una sana e prudente gestione della Banca.

Il sistema dualistico assicura inoltre una più chiara separazione tra proprietà e gestione in quanto il Consiglio di Sorveglianza si interpone tra gli azionisti e il Consiglio di Gestione garantendo una maggiore trasparenza e un minor rischio di potenziali conflitti di interesse.

Il coordinamento dell'azione degli Organi è assicurato da un articolato meccanismo di proposte e pareri preventivi nelle materie più rilevanti attribuite alla competenza di ciascun Organo.

## Consiglio di Sorveglianza

Nominato dall'Assemblea degli Azionisti

Consiglieri indipendenti: 14<sup>(1)</sup> su 19

Ha la supervisione delle attività del Consiglio di Gestione

È responsabile dell'approvazione delle iniziative strategiche proposte dal Consiglio di Gestione

## Consiglio di Gestione

Nominato dal Consiglio di Sorveglianza

Consiglieri indipendenti: 5 su 11

È responsabile della gestione del Gruppo in accordo con le linee guida strategiche definite dal Consiglio di Sorveglianza

Il sistema di *governance* della Banca si ispira ai principi contenuti nel Codice di Autodisciplina delle Società Quotate promosso da Borsa Italiana S.p.A., del quale tiene conto insieme con le raccomandazioni della Consob formulate in materia nonché, in generale, con le *best prac-*

*tice* riscontrabili in ambito nazionale e internazionale. Detto sistema è ampiamente trattato nella Relazione sul Governo Societario (disponibile sul sito [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com)) cui si rimanda per ulteriori dettagli.

<sup>(1)</sup> A seguito della nomina da parte dell'Assemblea ordinaria degli Azionisti del 3/5/2007 di Giuseppe Mazzarello in sostituzione del consigliere dimissionario Alfonso Iozzo, il numero dei consiglieri indipendenti è salito a 15.

# Il Consiglio di Sorveglianza

Lo Statuto prevede che il Consiglio di Sorveglianza sia composto da un minimo di 15 a un massimo di 21 componenti, anche non soci, nominati dall'Assemblea degli Azionisti mediante voto di lista, i quali durano in carica per tre esercizi; possono presentare una lista i soci che rappresentino almeno lo 0,5%, ovvero la diversa percentuale stabilita dalla disciplina vigente, del capitale rappresentato da azioni ordinarie.

Il Consiglio di Sorveglianza in carica è stato nominato dall'Assemblea di Banca Intesa S.p.A. il 1° dicembre 2006 – con efficacia dal 1° gennaio 2007 – ed è composto da 19 Consiglieri, di cui 14<sup>(1)</sup> indipendenti ai sensi del Codice di Auto-disciplina delle Società Quotate promosso da Borsa Italiana S.p.A.

I componenti il Consiglio di Sorveglianza sono in possesso, oltre che dei requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza, richiesti per i Consiglieri di Amministrazione delle banche dalla disciplina legale e regolamentare, anche dei requisiti richiesti dalla legge per i componenti dell'organo di controllo delle società quotate. Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza possiede anche i requisiti di professionalità stabiliti per il Presidente del Consiglio di Amministrazione delle banche.

Al Consiglio di Sorveglianza lo Statuto attribuisce compiti e funzioni non solo di vigilanza – che nel modello tradizionale di amministrazione e controllo sono proprie del Collegio Sindacale – ma anche di alta amministrazione, con specifico riferimento all'approvazione degli indirizzi strategici e programmatici, dei piani industriali e finanziari, dei budget della Società e del Gruppo predisposti dal Consiglio di Gestione, nonché delle operazioni strategiche e di maggior rilievo economico-finanziario.

Il Consiglio di Sorveglianza svolge anche compiti che, nel citato modello tradizionale, sono di competenza dell'Assemblea degli Azionisti; in particolare:

- nomina e revoca i Consiglieri di Gestione e fissa il loro compenso;
- esercita l'azione sociale di responsabilità nei

confronti dei Consiglieri di Gestione;

- approva il Bilancio di Esercizio.

In aggiunta alle suddette funzioni, il Consiglio svolge altresì un compito di controllo, anche di merito, sulla gestione della società tipicamente svolto dall'Organo Sindacale; in particolare:

- approva gli orientamenti strategici e le politiche di gestione del rischio;
- valuta il grado di efficienza e di adeguatezza del sistema dei controlli interni, con particolare riguardo al controllo dei rischi, al funzionamento dell'internal audit e al sistema informativo contabile;
- verifica il corretto esercizio dell'attività di controllo strategico e gestionale svolto dalla Capogruppo sulle società del Gruppo.

L'Assemblea di Banca Intesa S.p.A. ha fissato il compenso annuo per ciascun Consigliere di Sorveglianza con riferimento agli esercizi 2007/2008/2009. Successivamente il Consiglio di Sorveglianza, su proposta del Comitato Remunerazioni, ha stabilito i compensi per il Presidente, per i Vice Presidenti e per i Consiglieri di Sorveglianza ai quali sono stati attribuite particolari cariche e funzioni. Detti compensi, annui e integrativi, sono stati determinati in misura fissa.

## Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza

Nominato dall'Assemblea ordinaria a maggioranza relativa, il Presidente del Consiglio di Sorveglianza, che non è titolare di deleghe operative e dunque è considerato non esecutivo, coordina i lavori del Consiglio di Sorveglianza e riveste un rilevante ruolo nella supervisione e nell'attivazione delle procedure e dei sistemi di controllo sull'attività della Società e del Gruppo e nelle relazioni tra il Consiglio di Sorveglianza e il Consiglio di Gestione.

In particolare, il Presidente:

- formula al Consiglio di Sorveglianza le proposte relative all'attività di controllo della gestione della Società ed esercita la funzione di supervisione e di attivazione degli organi sociali, delle procedure e dei sistemi di controllo interni;
- vigila sulla coerenza della gestione con gli in-

<sup>(1)</sup> A seguito della nomina di Giuseppe Mazzarello in sostituzione del consigliere dimissionario Alfonso Iozzo, il numero dei consiglieri indipendenti è salito a 15.

- dirizzi generali impartiti dal Consiglio di Sorveglianza;
- 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;
  - progetta e cura la realizzazione delle iniziative culturali della Società e del Gruppo da sottoporre al Consiglio di Sorveglianza e la gestione del "Fondo di Beneficenza e opere di carattere sociale e culturale";
  - per le materie di competenza del Consiglio di Sorveglianza, sovrintende alla gestione della comunicazione esterna delle informazioni riguardanti la Banca, d'intesa con il Presidente del Consiglio di Gestione e con il Consigliere Delegato;
  - sovrintende alla gestione dei rapporti con i Soci e presiede l'Assemblea degli Azionisti;
  - cura, nell'ambito dell'attività di controllo, i rapporti con le Autorità di Vigilanza.

## I Comitati

Il Consiglio di Sorveglianza ha costituito nel proprio ambito specifici Comitati con funzioni propositive, consultive e di controllo al fine di incrementare l'efficienza e l'efficacia dei suoi lavori. In particolare, sono stati attivati i seguenti organi:

- il **Comitato per il Controllo**, con competenze propositive, consultive e istruttorie sulle materie attribuite al Consiglio di Sorveglianza in tema di controlli interni, gestione dei ri-

schi e sistema informativo e contabile. Il Comitato supporta, inoltre, il Consiglio di Sorveglianza nelle sue funzioni di Audit Committee ai sensi della normativa statunitense (Sarbanes-Oxley Act), ove applicabile; infine il Comitato svolge i compiti e le funzioni di Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. 231 del 2001 in tema di responsabilità amministrativa delle società, vigilando sul funzionamento e l'osservanza dei Modelli di organizzazione, gestione e controllo;

- il **Comitato Nomine**, con funzioni selettive e propositive in merito alle nomine dei componenti del Consiglio di Gestione;
- il **Comitato Remunerazioni**, con funzioni propositive e consultive in materia di compensi, ai sensi di legge e di Statuto;
- il **Comitato per le Strategie**, incaricato di assistere il Consiglio di Sorveglianza e il Presidente nell'esame delle proposte pervenute dal Consiglio di Gestione in materia di orientamenti e operazioni strategiche, formulando proposte in ordine all'approvazione o alla richiesta di integrazioni o di modifiche da indirizzare agli organi preposti alla gestione;
- il **Comitato per il Bilancio**, incaricato di assistere il Consiglio di Sorveglianza e il Presidente nell'approfondimento delle problematiche connesse alla formazione del Bilancio d'Esercizio e del Consolidato, formulando, tra l'altro, raccomandazioni in ordine all'approvazione dei documenti di bilancio e procedendo a richieste di approfondimenti e chiarimenti da indirizzare agli organi preposti alla gestione.

# Composizione del Consiglio di Sorveglianza

	Iscrizione Registro Revisori ed esercizio attività di controllo legale dei conti	Requisiti di indipendenza del Codice di Autodisciplina	Comitato per il Controllo	Comitato Nomine	Comitato Remunerazioni	Comitato per le Strategie	Comitato per il Bilancio
Giovanni Bazoli <sup>(1)</sup>				X		X	
Antoine Bernheim <sup>(2)</sup>						X	
Rodolfo Zich <sup>(2)</sup>		X		X		X	
Carlo Barel di Sant'Albano						X	
Pio Bussolotto						X	
Rosalba Casiraghi	X	X	X				
Giovanni Costa		X					X
Franco Dalla Sega	X	X					
Gianluca Ferrero	X	X					X
Angelo Ferro	X	X		X			
Pietro Garibaldi		X	X				
Fabrizio Gianni	X	X		X			
Alfonso Iozzo <sup>(3)</sup>				X			
Giulio Lubatti <sup>(4)</sup>	X	X	X		X		
Eugenio Pavarani <sup>(5)</sup>	X	X			X		X
Gianluca Ponzellini <sup>(6)</sup>	X	X	X		X		
Gianguido Sacchi Morsiani		X					X
Ferdinando Targetti		X					X
Livio Torio	X	X	X				

<sup>(1)</sup> Presidente del Consiglio di Sorveglianza, del Comitato Nomine e per le Strategie.

<sup>(2)</sup> Vice-Presidente del Consiglio di Sorveglianza.

<sup>(3)</sup> L'Assemblea ordinaria degli Azionisti, riunitasi il 3 maggio 2007 ha nominato Consigliere di Sorveglianza Giuseppe Mazzaello, in sostituzione del consigliere dimissionario Alfonso Iozzo. Giuseppe Mazzaello ha dichiarato di possedere i requisiti di indipendenza previsti dal Codice di Autodisciplina ed è iscritto nel registro dei revisori contabili.

<sup>(4)</sup> Presidente del Comitato per il Controllo.

<sup>(5)</sup> Presidente del Comitato per il Bilancio.

<sup>(6)</sup> Presidente del Comitato Remunerazioni.

## Il Consiglio di Gestione

Il Consiglio di Gestione svolge le funzioni che nel modello tradizionale spettano al Consiglio di Amministrazione ed è composto da un minimo di 7 a un massimo di 11 membri, anche non soci, nominati dal Consiglio di Sorveglianza, che ne determina il numero all'atto della nomina. I componenti durano in carica, secondo le determinazioni del Consiglio di Sorveglianza, per un periodo non superiore a tre esercizi e scadono alla data della riunione del Consiglio di Sorveglianza convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Tutti i componenti del Consiglio di Gestione, tranne il Consigliere Delegato, sono da considerarsi non esecutivi in quanto singolarmente non sono titolari di deleghe di gestione né ricoprono uno specifico ruolo nell'elaborazione delle strategie aziendali.

Al Consiglio di Gestione spetta la gestione dell'impresa in coerenza con gli indirizzi generali programmatici e strategici approvati dal Consiglio di Sorveglianza e la facoltà di compiere tutte le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione necessarie per il raggiungimento dell'oggetto sociale, salva l'autorizzazione del Consiglio di Sorveglianza prevista per alcune operazioni strategiche.

Il Consiglio di Sorveglianza nella seduta del 2 gennaio 2007 ha determinato in 11 il numero dei componenti il Consiglio di Gestione e ne ha nominato all'unanimità i membri:

Enrico Salza (Presidente)<sup>(1)</sup>  
Orazio Rossi (Vice Presidente)  
Corrado Passera  
(Consigliere Delegato e CEO)  
Elio Catania<sup>(1)</sup>  
Gianluigi Garrino<sup>(1)</sup>  
Giuseppe Fontana  
Giovanni Battista Limonta  
Virgilio Marrone<sup>(1)</sup>  
Emilio Ottolenghi  
Giovanni Perissinotto<sup>(1)</sup>  
Marcello Sala

Il Consiglio di Sorveglianza ha stabilito i compensi del Consiglio di Gestione e dei suoi componenti investiti di particolari incarichi. Dette remunerazioni comprendono anche una parte variabile commisurata al raggiungimento dei risultati di budget e relativi al Piano di Impresa 2007/2009.

### Il Presidente del Consiglio di Gestione

Il Presidente del Consiglio di Gestione, nominato dal Consiglio di Sorveglianza su proposta del Comitato Nomine e considerato non esecutivo poiché privo di deleghe operative, svolge funzioni di coordinamento dei lavori del Consiglio di Gestione, convocandone le adunanze e fissandone l'ordine del giorno. Spetta al Presidente del Consiglio di Gestione la facoltà di promuovere azioni innanzi a qualsiasi autorità giudiziaria o amministrativa e di curare i rapporti con l'Autorità di Vigilanza, d'intesa con il Consigliere Delegato. Cura, inoltre, d'intesa con il Presidente del Consiglio di Sorveglianza, la comunicazione esterna delle informazioni riguardanti la Banca.

### Il Consigliere Delegato

Il Consigliere Delegato, nominato dal Consiglio di Gestione su indicazione del Consiglio di Sorveglianza, riveste anche la carica di Direttore Generale ed è Capo dell'Esecutivo. Sovrintende alla gestione aziendale nell'ambito dei poteri conferitigli in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici determinati dagli Organi sociali.

In particolare il Consigliere Delegato:

- è preposto alla gestione del personale;
- determina e impartisce le direttive operative;
- esercita poteri di proposta nei confronti del Consiglio di Gestione;
- cura l'esecuzione delle deliberazioni del Consiglio di Gestione;
- cura che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società sia adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa.

<sup>(1)</sup> In possesso dei requisiti di indipendenza di cui all'art.148, D. Lgs. 24 febbraio 1998, n.58.

Il Consigliere Delegato assicura la gestione operativa unitaria della Banca e del Gruppo, con ogni facoltà di ordinaria e straordinaria amministrazione, nell'ambito degli indirizzi strategici del Consiglio di Sorveglianza e del Consiglio di Gestione e sotto la vigilanza dei Consigli stessi e dei loro Presidenti.

I componenti il Consiglio di Gestione, il Presidente del Consiglio di Gestione e il Consigliere Delegato oltre ai requisiti di onorabilità previsti per i membri del collegio sindacale delle società quotate, devono possedere i requisiti di onorabilità e professionalità stabili per gli esponenti aziendali delle banche.

Lo statuto prevede infine la nomina, da parte del Consiglio di Gestione – su proposta del Consigliere Delegato e previo parere del Consiglio di Sorveglianza – di uno o più Direttori Generali, di cui uno con funzioni vicarie, i quali fanno capo al Consigliere Delegato e lo coadiuvano nella gestione dell'impresa secondo le rispettive funzioni e competenze.

### L'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.

L'Assemblea degli Azionisti può riunirsi in seduta ordinaria e straordinaria.

L'Assemblea ordinaria nomina, previa determinazione del loro numero, e revoca i componenti del Consiglio di Sorveglianza, ne determina il compenso e ne elegge il Presidente e i due Vice Presidenti. Ha facoltà di deliberare sulla responsabilità dei componenti del Consiglio di Sorveglianza e, fermi i poteri in materia attribuiti dallo Statuto al Consiglio di Sorveglianza, anche sulla responsabilità dei componenti del Consiglio di Gestione.

L'Assemblea ordinaria delibera sulla distribuzione degli utili e approva il Bilancio di Esercizio in caso di sua mancata approvazione da parte del Consiglio di Sorveglianza. Ha inoltre facoltà di conferire e revocare l'incarico di revisione contabile su proposta motivata del Consiglio di Sorveglianza. L'Assemblea straordinaria delibera sulle modifiche dello Statuto, sulla nomina, sulla revoca, sulla sostituzione e sui poteri dei liquidatori.

### Diritti degli azionisti

- Ogni azione dà diritto a un voto (le azioni di risparmio votano solo nell'Assemblea speciale dei possessori di azioni di risparmio);
- I Soci che rappresentano almeno 1/20 del capitale possono richiedere la convocazione dell'Assemblea;
- I Soci che rappresentano almeno 1/40 del capitale possono richiedere l'integrazione delle materie da trattare in Assemblea;
- Presenza di un Codice Etico che definisce le modalità di relazione del Gruppo nei confronti degli azionisti.

### Azionariato

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

- n. 11.849.332.367 azioni ordinarie
- n. 932.490.561 azioni di risparmio non convertibili.

Alla data del 4 maggio 2007 l'azionariato di Intesa Sanpaolo risulta così composto (titolari di quote superiori al 2%):

Azionista	% di possesso su capitale ordinario
Compagnia di San Paolo	7,96%
Crédit Agricole S.A.	5,67%
Assicurazioni Generali	5,07%
Carlo Tassara S.p.A.	4,95%
Fondazione Cariplo	4,68%
Fondazione C.R. Padova e Rovigo	4,18%
Fondazione C.R. in Bologna	2,73%
Giovanni Agnelli e C. S.p.A.	2,45%
Fondazione Cariparma	2,20%

Attualmente alla Società non consta l'esistenza di accordi fra azionisti.

# La nostra responsabilità sociale

Il nostro concetto di responsabilità sociale è frutto di un percorso di maturazione che si è arricchito dell'esperienza di due grandi banche che condividono una visione comune: il concetto di sostenibilità inteso come capacità di coniugare cittadinanza di impresa con obiettivi finanziari di lungo periodo. In altre parole crescere, stimolando anche la crescita dell'intero sistema economico, prestando la massima attenzione alla creazione di valore non solo economico, ma anche sociale e ambientale, sostenendo la comunità e l'ambiente in un'ottica di lungo periodo. Ne è emersa a tutto tondo una visione strategica che non limita la responsabilità sociale a opere benefiche e umanitarie – che pure sono espressione di un principio di solidarietà nel quale crediamo – ma la considera manifestazione del dovere di interpretare sempre meglio il ruolo proprio di una istituzione bancaria: essere intermediaria non solo di risorse economiche, ma di progetti, e quindi di futuro, tutelando il risparmio e con esso la fiducia di chi lo affida. Questa visione pone al centro delle strategie di sviluppo della banca il nostro impegno nei confronti di tutti gli stakeholder (clienti, collaboratori, azionisti, fornitori, ambiente e comunità in generale), impegno che è espressione diretta della mission aziendale e presupposto per la nascita di una identità forte e condivisa da parte di tutti i collaboratori del Gruppo.

## L'Unità Corporate Social Responsibility

La struttura organizzativa dedicata alla progettazione, pianificazione e gestione delle politiche e degli strumenti che consentono di integrare i criteri di sostenibilità e responsabilità sociale e ambientale nell'attività della Banca è l'Unità Corporate Social Responsibility, in staff al Consigliere Delegato.

L'ambito di attività dell'Unità prevede:

- affiancare i vertici aziendali nella definizione delle politiche e delle strategie di responsabilità sociale e ambientale e prestare supporto

nell'implementazione delle azioni intraprese dalla Banca in materia, garantendone la verifica dell'efficacia;

- prestare consulenza alle strutture della Banca al fine di integrare negli obiettivi di business considerazioni ambientali e sociali e fornire supporto nell'implementazione dei programmi e azioni da intraprendere in materia di responsabilità sociale. L'Unità Corporate Social Responsibility ha inoltre prestato attività di assistenza e consulenza, in particolare nella individuazione degli impatti diretti e indiretti creati dalle operazioni, prodotti e servizi della Banca, già nella elaborazione del Piano di Impresa 2007-2009;
- assicurare un flusso di comunicazione continuativo verso i vertici aziendali e coordinare e garantire il processo di rendicontazione, fra cui il bilancio sociale, su tutti i temi di responsabilità sociale e ambientale;
- analizzare gli scenari a livello nazionale e internazionale al fine di garantire il corretto posizionamento della Banca nell'ambito delle strategie di responsabilità sociale e ambientale, proponendo inoltre la partecipazione alle principali iniziative in tema di sostenibilità;
- definire e mantenere una mappatura aggiornata delle aspettative degli stakeholder rilevanti per la Banca facilitando l'attivazione e il mantenimento di relazioni di dialogo continuative, attraverso le quali identificare i rischi e le opportunità associate.

## Il modello di gestione della responsabilità sociale e ambientale

Il modello che abbiamo adottato prevede la piena responsabilizzazione delle strutture interne che sono impegnate a garantire l'applicazione dei valori e principi di responsabilità sociale nella propria attività ordinaria di business. Questo significa che le tematiche di CSR non sono di pertinenza di un solo ufficio specializzato, ma

devono essere fatte proprie e agite da tutte le strutture, divenendo parte integrante di ogni attività della Banca. L'Unità CSR svolge in questo contesto un ruolo di supporto, di consulenza e, ove necessario, di coordinamento, ma ogni struttura è in prima persona protagonista e titolare di impegni, azioni e relazioni.

Per rendere efficace e operativo questo principio di auto-responsabilizzazione sono stati individuati all'interno di ogni funzione dei "referenti CSR", figure che collaborano in modo particolare con l'Unità CSR, ma vivono e operano quotidianamente all'interno delle rispettive strutture. Attraverso questo network (di circa 50 persone), formate per avere sulle tematiche di CSR competenza e sensibilità, si mira ad ottenere una osmosi rapida, efficace e permanente tra l'attività di business e i principi di CSR. Sottesa a questo modello vi è la precisa scelta di favorire la circolazione a rete, non centralizzata ma flessibile e connessa in più punti, delle idee e delle informazioni. Tale modello è stato ritenuto più adatto alla complessità connaturata alla gestione di temi come quelli legati alla CSR che, per essere "vivi", debbono seguire i mutamenti ormai estremamente veloci della società e dei suoi bisogni, in un dialogo costante con i suoi rappresentanti. Questo dialogo deve essere intrattenuto a più livelli, e ancor più fonda-

mentale è che venga intrattenuto da chi deve fornire direttamente le risposte più operative.

## Gli strumenti di gestione della governance

La gestione strategica di una organizzazione si avvale di diversi strumenti che pur apparendo eterogenei rappresentano un sistema gestionale articolato, ma unico e coerente nel complesso.

### Le Policy

Sin dai primi mesi di attività l'impegno del Gruppo è stato rivolto allo sviluppo 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.

Per quanto riguarda le attività operative, ci siamo dotati di linee guida comuni di CSR che fungono da cornice alle norme sviluppate nel corso degli ultimi anni da parte delle due Banche e sulla base delle quali stiamo lavorando per una progressiva integrazione. La prima policy definita è stata quella ambientale.

Policy	Anno di avvio	Ambito applicativo
<b>Codice Etico</b>	2007	Il Consiglio di Gestione e il Consiglio di Sorveglianza hanno approvato il nuovo Codice Etico di Gruppo che, oltre a contenere la declinazione dei valori aziendali e i principi di condotta nelle relazioni con gli stakeholder, fissa i meccanismi di attuazione e 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.
<b>Policy ambientale</b>	2007	Approvata dal Consiglio di Gestione, 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.

## Le Certificazioni

Con l'obiettivo di verificare l'adeguatezza dei propri processi rispetto ai migliori standard na-

zionali e internazionali il Gruppo ha richiesto in diversi ambiti la certificazione da parte di un ente esterno accreditato.

Certificazioni	Anno di avvio	Ambito applicativo
<b>PattiChiari</b>	2003	L'iniziativa è volta a 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. In tal modo i clienti, resi più consapevoli, possono assumere un ruolo più attivo nei rapporti con la Banca. Sul sito <a href="http://www.pattichiari.it">www.pattichiari.it</a> è disponibile l'elenco delle iniziative a cui è stata data adesione da parte delle singole banche del Gruppo.
<b>ISO 14001</b>	2005	Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale (SGA) per la gestione dei processi interni e delle relative performance ambientali riferite ad alcuni immobili. Gli aspetti ambientali gestiti da tale sistema sono i consumi energetici e le conseguenti emissioni inquinanti, le attività di manutenzione degli impianti tecnologici, i consumi di carta, la produzione di rifiuti, la limitazione della presenza di sostanze nocive e il sistema delle forniture.
<b>ISO/IEC 27001: 2005<sup>(1)</sup></b>	2002	Certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni per l'analisi, la progettazione, lo sviluppo, la manutenzione e l'erogazione di servizi di Internet Banking Retail dal sito web Sanpaolo.

<sup>(1)</sup> Dal 2005 la certificazione ISO27001 ha sostituito la precedente versione BS7799.

# Partnership di sostenibilità

Il Gruppo Intesa Sanpaolo oltre ad aderire a importanti iniziative internazionali in tema di sostenibilità, in particolare UNEP e UN Global Compact, partecipa e supporta associazioni o gruppi di lavoro sui temi della responsabilità sociale.



UNEP – Finance Initiative (Iniziativa del Settore Finanziario del Programma delle Nazioni Unite per l’Ambiente): partnership fra le Nazioni Unite e il settore dei servizi finanziari che promuove un dialogo sul collegamento fra sviluppo economico e performance finanziarie, protezione ambientale e sviluppo sostenibile.

[www.unepfi.org](http://www.unepfi.org)



Linee guida internazionali ad adesione volontaria sviluppate sui criteri dell’International Finance Corporation (sussidiaria della Banca Mondiale) diretti a gestire i profili di rischio sociale e ambientale per l’attività di project finance.

[www.equator-principles.com](http://www.equator-principles.com)



Gruppo di lavoro ABI sulla Responsabilità Sociale delle imprese bancarie. Gruppo di lavoro ABI sulle Associazioni dei consumatori. Consorzio Abienergia, punto di riferimento per attività legate all’ottimizzazione dell’efficienza energetica nel sistema bancario. [www.abi.it](http://www.abi.it)



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](http://www.businessfightsaids.org)



UN Global Compact: iniziativa promossa dalle Nazioni Unite che mira a condividere con le imprese e la società civile e a promuovere il rispetto di 10 principi relativi ai diritti umani, ai diritti del lavoro, alla tutela dell’ambiente e alla lotta alla corruzione.

[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.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](http://www.finanzasostenibile.it)



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

[www.sodalitas.it](http://www.sodalitas.it)



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

[www.csreurope.org](http://www.csreurope.org)



# *LA RELAZIONE ECONOMICA*

## La performance economico-finanziaria nel 2006<sup>(1)</sup>

Il conto economico dell'esercizio 2006 si è chiuso con un utile netto consolidato di 2.559 milioni, inferiore del 15% circa rispetto ai 3.025 milioni dell'esercizio 2005.

Occorre peraltro evidenziare due fatti rilevanti che hanno inciso significativamente sul confronto.

Anzitutto, il bilancio dello scorso anno aveva beneficiato di rilevanti proventi non ripetibili, prevalentemente connessi alla cessione al Crédit Agricole della quota di controllo di Nextra Asset Management.

In secondo luogo va tenuto presente che il conto economico del 2006 è stato inciso da oneri specificamente riferibili all'integrazione con Sanpaolo IMI. Come è noto, Banca Intesa e Sanpaolo IMI il 1° dicembre 2006 hanno stipulato con le organizzazioni sindacali un accordo per una efficiente integrazione delle risorse umane, che prevede l'attivazione del Fondo di solidarietà di cui al D.M. 158/00 e al D.M. 226/06 per i collaboratori che matureranno il diritto alla pensione di anzianità o di vecchiaia entro il 1° gennaio 2013, nonché specifiche erogazioni per favorire l'esodo dall'azienda di chi è in possesso dei requisiti per usufruire del trattamento pensionistico di anzianità o di vecchiaia. In entrambi i casi sono previsti oneri a carico della Banca per erogazioni straordinarie e nel caso di attivazione del Fondo esuberi per la corresponsione della speciale indennità e per il mantenimento di determinati benefici.

Sulla base delle richieste pervenute dagli aventi diritto e di una ragionevole stima del numero delle persone che aderiranno alla proposta aziendale nei termini previsti dall'accordo, l'accantonamento è stato determinato, al netto delle imposte, in 238 milioni.

Senza tenere conto di queste rilevanti poste non ricorrenti, nonché di accantonamenti al fondo per rischi e oneri dello scorso anno e di altre poste non ricorrenti, che hanno operato in senso opposto, aumentando il risultato netto del 2005 e deprimendo quello del 2006, il confronto mostrerebbe una crescita del 12% circa rispetto all'esercizio precedente.

Il soddisfacente risultato del 2006 è prevalentemente da ascrivere alla buona progressione dei proventi operativi netti (+9,7%), cui si è contrapposta una più contenuta crescita degli oneri operativi (+3,3%), che trova spiegazione soprattutto nei numerosi piani di sviluppo in atto sia presso la rete domestica sia presso quella dell'Europa centro orientale. Sono poi state rilevate rettifiche di valore nette su crediti e accantonamenti ai fondi rischi e oneri complessivamente inferiori di circa l'8%. Il risultato corrente al lordo delle imposte è stato di 4.175 milioni, superiore del 3,8% rispetto al dato 2005 che, come già detto, beneficiava di rilevanti utili non ripetibili. L'aumento della redditività ha comportato un incremento dell'onere fiscale, complessivamente pari a 1.347 milioni che esprime un tax rate del 32% circa.

<sup>(1)</sup> I dati e i commenti si riferiscono al conto economico consolidato riclassificato pubblicato nel Bilancio 2006 di Banca Intesa. Gli importi sono espressi in euro.

Principali Indicatori Economici e Finanziari<sup>(1)</sup>

INDICI	2005	2006
<b>Indici di efficienza del personale (milioni di euro)</b>		
Crediti verso clientela / Numero medio dei dipendenti	2,96	3,37
Margine di intermediazione / Numero medio dei dipendenti	0,17	0,18
Raccolta diretta e indiretta da clientela / Numero medio dei dipendenti	8,30	8,90
<b>Indici patrimoniali</b>		
Patrimonio netto / Crediti verso clientela	9,9%	9,5%
Patrimonio netto / Raccolta diretta e indiretta da clientela	3,5%	3,6%
<b>Coefficienti di solvibilità</b>		
Tier 1 ratio (patrimonio di base / attività di rischio ponderate)	7,94%	6,29%
Total capital ratio (patrimonio di vigilanza / attività di rischio ponderate)	10,34%	9,50%
<b>Indici reddituali<sup>(2)</sup></b>		
Utile d'esercizio (di pertinenza della capogruppo) / Patrimonio netto medio	22,3%	16,3%
Oneri operativi / Proventi operativi netti	54,7%	51,5%
<b>Indici di rischio</b>		
Sofferenze nette su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	0,7%	0,9%
Incagli netti su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	1,9%	1,4%
Rettifiche di valore su crediti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su crediti verso clientela	69,2%	67,0%

<sup>(1)</sup> Indici calcolati, se non diversamente specificato, con riferimento agli schemi di bilancio consolidati e alla relative note integrative, così come stabiliti dalla Banca d'Italia con la circolare 262/2005, pubblicati nei Bilanci 2005 e 2006.

<sup>(2)</sup> Indici calcolati con riferimento al conto economico consolidato riclassificato pubblicato nel Bilancio 2006 di Banca Intesa.

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

Infine, vi è il *Sistema Impresa*, che deve disporre un ammontare adeguato di risorse da destinare agli investimenti produttivi e all'operatività quotidiana, per consentire la crescita economica e patrimoniale dell'impresa che, sola, può garantire 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 consolidato utilizzato nel bilancio d'esercizio. 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 qui presentati sono stati, quindi, predisposti sulla base di dati rilevati dal Bilancio annuale 2006 – sottoposto a revisione

contabile e approvato dal Consiglio di Sorveglianza del 14 aprile 2007 – e prendendo, come base di riferimento, le nuove linee guida emanate dall'ABI.

## La distribuzione del Valore Aggiunto

Il Gruppo Intesa ha realizzato nel 2006 un *Valore Aggiunto Globale Lordo* di oltre 8 miliardi di euro, quale risultato di una solida produzione netta (16.937 milioni) e di un attento controllo dei consumi (9.015 milioni).

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

- gli azionisti hanno beneficiato, complessivamente, del 62% del Valore Aggiunto. La consistenza di tale flusso ha scontato l'ampliata compagine sociale, che dal 1° gennaio 2007 include – dopo la nascita della nuova Intesa Sanpaolo – anche gli ex azionisti di Sanpaolo IMI. Inoltre, poiché dopo la fusione l'utile dell'esercizio 2006 di Sanpaolo IMI è stato allocato tra le riserve patrimoniali, tenendo anche conto dei livelli raggiunti dai requisiti patrimoniali di vigilanza, è stato proposto all'Assemblea degli azionisti di deliberare una parziale distribuzione della riserva sovrapprezzo per complessivi 3.195 milioni di euro. Il complesso dei dividendi ha così toccato i 4.867 milioni di euro (dei quali, 979 milioni di spettanza di Fondazioni e quindi, indirettamente, destinati ad affluire alla collettività sotto forma di iniziative a carattere sociale, culturale e benefico). Ulteriori 110 milioni di euro costituiscono l'attribuzione dell'utile di pertinenza degli azionisti terzi del Gruppo;
- le risorse umane hanno ricevuto il 44% del Valore Aggiunto Globale Lordo per complessivi 3.582 milioni di euro, per la maggior parte riferiti a costi del personale dipendente. Inoltre, nel 2006 sono stati rilevati, per un importo di 356 milioni di euro (al lordo del relativo effetto fiscale) pari alla migliore stima possibile, gli oneri futuri connessi all'accordo sottoscritto con le organizzazioni sindacali il 1° dicembre 2006 al fine di addivenire a un'efficace integrazione delle risorse umane del nuovo Gruppo Intesa Sanpaolo;
- al Sistema Stato sono confluite risorse globali

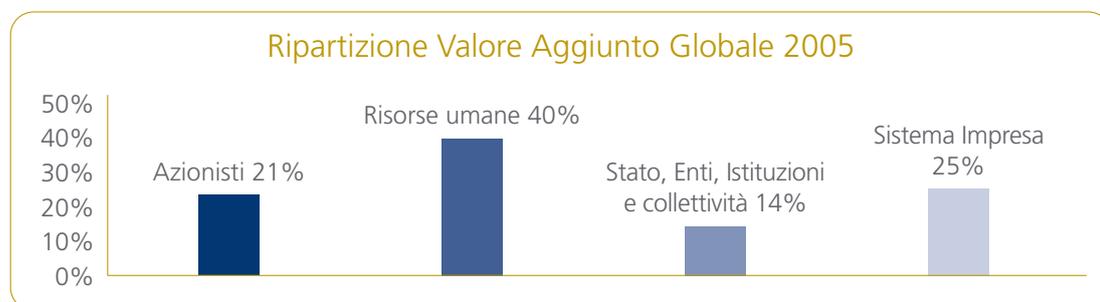
per 1.291 milioni di euro (16% del valore aggiunto) di cui 1.227 milioni per imposte sul reddito. Verso il Sistema Stato vengono inoltre convogliate anche le imposte sulle retribuzioni del personale, versate dalle società del Gruppo che agiscono come sostituto d'imposta;

- alla collettività/ambiente sono stati destinati 21 milioni di euro, costituiti per la quasi totalità dall'assegnazione, in sede di riparto utili, al "Fondo di beneficenza e opere di carattere sociale e culturale", istituito presso Intesa Sanpaolo e varie società del Gruppo. Occorre peraltro sottolineare come, in realtà, l'impegno economico a favore della collettività risulti ben superiore qualora si considerino tutte le voci

ordinariamente contabilizzate nei più vari capitoli di spesa (gestione del patrimonio artistico, gestione del patrimonio architettonico, sponsorizzazioni, ecc.). La cifra complessiva supererebbe infatti i 44 milioni di euro qualora si considerassero tali importi.

- il Sistema Impresa ha invece registrato un deflusso netto di risorse per 1.812 milioni di euro, in quanto i dividendi assegnati agli azionisti delle due banche confluite in Intesa Sanpaolo hanno assorbito ben più della totalità degli utili prodotti nel 2006 dalla sola Banca Intesa, comportando la già indicata distribuzione di riserve. Tale diminuzione è stata solo in parte compensata dai flussi di ammortamento.

Ripartizione Valore Aggiunto Globale				
Ripartizione	2005		2006	
	Azionisti	1.639	21%	4.977
Risorse umane	3.186	40%	3.582	44%
Stato, Enti e Istituzioni e collettività	1.146	14%	1.312	16%
Sistema impresa	1.977	25%	-1.812	-22%
<b>Totale</b>	<b>7.948</b>	<b>100%</b>	<b>8.059</b>	<b>100%</b>



# Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto Globale

VOCI DI BILANCIO (IN MILIONI DI EURO)	2005	2006
10. Interessi attivi e proventi assimilati	9.786	11.512
40. Commissioni attive	4.191	4.018
70. Dividendi e proventi simili	701	527
80. Risultato netto dell'attività di negoziazione	13	503
90. Risultato netto dell'attività di copertura	32	11
100. Utili (perdite) da cessione di riacquisto di:	-	61
a) crediti	-23	-48
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	23	83
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	1	-
d) passività finanziarie	-1	26
110. Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	-	-
220. Altri oneri/proventi di gestione <sup>(1)</sup>	22	70
240. Utili (perdite) delle partecipazioni	226	235
<b>A TOTALE RICAVI NETTI</b>	<b>14.971</b>	<b>16.937</b>
20. Interessi passivi e oneri assimilati	-4.673	-5.992
50. Commissioni passive	-563	-449
180 b. Altre spese amministrative (al netto di imposte indirette, elargizioni e liberalità e spese di formazione del personale) <sup>(1)</sup>	-1.693	-1.713
130. Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-549	-677
a) crediti	-568	-706
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-22	-14
c) attività finanziarie detenute sino a scadenza	4	4
d) altre operazioni finanziarie	37	39
190. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	-436	-196
200. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali (esclusi ammortamenti) <sup>(1)</sup>	-7	12
210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali (esclusi ammortamenti) <sup>(1)</sup>	-1	-
260. Rettifiche di valore dell'avviamento	-6	-
<b>B TOTALE CONSUMI</b>	<b>-7.928</b>	<b>-9.015</b>
150. Premi netti	-	-
160. Saldi altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-	-
<b>C RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE ASSICURATIVA</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>D VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>7.043</b>	<b>7.922</b>
250. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	-
270. Utili (perdite) da cessione di investimenti	755	54
310. Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	150	83
<b>E VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>7.948</b>	<b>8.059</b>
Ammortamenti <sup>(*)</sup>	-500	-515
<b>F VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>7.448</b>	<b>7.544</b>
180. a Spese per il personale (incluse spese di formazione) <sup>(*)</sup>	-3.186	-3.582
180. b Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse <sup>(*)</sup>	-84	-64
180. b Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità <sup>(*)</sup>	-1	-2
<b>G RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>	<b>4.177</b>	<b>3.896</b>
290. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	-1.045	-1.227
330. Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-107	-110
<b>H RISULTATO D'ESERCIZIO DI PERTINENZA DELLA CAPOGRUPPO</b>	<b>3.025</b>	<b>2.559</b>

<sup>(1)</sup> Il dato differisce da quello del Conto Economico esposto nel fascicolo di bilancio a seguito della specifica >>

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

(IN MILIONI DI EURO)	2005	2006
<b>A TOTALE RICAVI NETTI</b>	<b>14.971</b>	<b>16.937</b>
<b>B TOTALE CONSUMI</b>	<b>-7.928</b>	<b>-9.015</b>
<b>C RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE ASSICURATIVA</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>D VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>7.043</b>	<b>7.922</b>
<b>E VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>7.948</b>	<b>8.059</b>
Ripartito tra:		
1. Azionisti	1.639	4.977
– <i>Soci privati</i> <sup>(2)</sup>	1.353	3.888
– <i>Fondazioni</i> <sup>(2)</sup>	179	979
Utile (perdita) di pertinenza di terzi	107	110
2. Risorse umane	3.186	3.582
Spese del personale:	3.186	3.582
– costo lavoratori subordinati: spese del personale per contratti a tempo indeterminato e determinato	3.159	3.217
– oneri di integrazione	-	356
– costo altre collaborazioni	27	9
3. Sistema, enti, istituzioni (Amministrazione Centrale e Amministrazione periferiche)	1.129	1.291
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	84	64
Imposte sul reddito dell'esercizio	1.045	1.227
4. Collettività e ambiente	17	21
Elargizioni e liberalità	1	2
Assegnazione dell'utile al Fondo di beneficenza e opere di carattere sociale e culturale	16	19
5. Sistema impresa	1.977	-1.812
Variazione delle riserve	1.477	-2.327
Ammortamenti	500	515
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>7.948</b>	<b>8.059</b>

>> evidenziazione degli importi contrassegnati da<sup>(\*)</sup> come segue:

- Recuperi di imposte indirette e tasse, portati a diretta diminuzione delle spese amministrative.
- Imposte indirette e tasse, esposte a voce propria.
- Elargizioni e liberalità, esposte a voce propria.
- Spese di formazione per il personale, esposte tra le spese per il personale.
- Ammortamenti, esposti a voce propria a eccezione degli effetti di impairment/riprese di valore.

<sup>(2)</sup> 4.867 milioni complessivamente, di cui 1.672 milioni con distribuzione dell'utile d'esercizio e 3.195 milioni con distribuzione di riserve.



# *LA RELAZIONE SOCIALE*

# Dialogo con gli stakeholder

Abbiamo attivato un progetto di coinvolgimento degli stakeholder con l'obiettivo non solo di migliorare la chiarezza e la rilevanza dei contenuti del Bilancio Sociale e Ambientale, ma anche di consolidare e sistematizzare una pratica di dialogo finalizzata a coinvolgere gli interlocutori più rilevanti. Siamo convinti che solo portando in primo piano la loro voce sia possibile tracciare un percorso di miglioramento continuo del servizio e mantenere viva la fiducia che alimenta il loro rapporto con la Banca.

Il progetto è nato da una decisione strategica già formulata nel Piano d'Impresa 2005-2007 e ribadita con il Piano d'Impresa 2007-2009 del nuovo Gruppo Intesa Sanpaolo: conseguire una crescita economica nel lungo periodo garantendo significativi benefici per tutti gli stakeholder.

Abbiamo voluto rendere concreto il nostro impegno nel:

- valorizzare l'ascolto e il dialogo nella relazione;
- recepire le esigenze espresse dagli interlocutori;
- gestire responsabilmente gli impatti sociali e ambientali, diretti e indiretti, legati alla nostra attività;
- individuare obiettivi di miglioramento.

Il processo di apertura verso gli stakeholder è tanto più importante e significativo in questa fase di profonda trasformazione della Banca. La pianificazione dell'attività di coinvolgimento è avvenuta negli ultimi mesi del 2006 e la sua realizzazione effettiva è avvenuta nei primi mesi del 2007, ovvero nella fase di piena fusione tra Banca Intesa e Sanpaolo IMI. Gli stakeholder coinvolti sono quelli che hanno avuto una relazione di maggior influenza con Banca Intesa.

Il processo di stakeholder engagement è stato presidiato dall'Unità di Corporate Social Responsibility, che ha partecipato alle diverse fasi del percorso (dalla pianificazione all'implementazione del piano di azione) con la collaborazione dei Referenti delle Direzioni e Funzioni più direttamente interessate dalla relazione coi diversi interlocutori.

## La metodologia che abbiamo seguito

Il processo di coinvolgimento degli stakeholder è stato realizzato sulla base dei principi dello standard AA1000, emanato dall'ISEA (Institute of Social and Ethical Accountability). 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**: nel rispetto del principio della rilevanza, comprendere e gestire tutti gli impatti concreti e le aspettative degli stakeholder;
- **rispondenza**: fornire una risposta adeguata alle richieste degli stakeholder, coerente con le tematiche che sono rilevanti tanto per i portatori d'interesse che per l'azienda.

Coerentemente con quanto suggerito dalla metodologia AA1000, il processo di coinvolgimento è stato suddiviso in fasi che ci hanno consentito, per gradi successivi, di:

- focalizzare gli obiettivi del coinvolgimento e identificare i gruppi chiave di stakeholder che sono influenzati o che potrebbero influenzare gli obiettivi strategici della Banca;
- individuare i temi rilevanti e le aree di criticità nella relazione banca/stakeholder al fine di pianificare le attività del coinvolgimento sulla base di priorità di intervento e della capacità aziendale di metterle in atto;
- migliorare la capacità della Banca di attivare canali di dialogo e di risposta;
- disegnare il processo e realizzare il coinvolgimento valutando le tecniche più appropriate (focus group, interviste ecc.);
- sviluppare un piano d'azione che tenga conto delle osservazioni emerse per formulare obiettivi di miglioramento e fornire un riscontro.

L'individuazione della mappa degli stakeholder e la valutazione circa l'effettiva opportunità di attuare il coinvolgimento per ciascuno di questi è partita da un'analisi dello stato dell'arte delle re-

lazioni instaurate dalla Banca e dalla loro significatività e frequenza. Il livello di intensità della relazione è stato definito in base a diversi fattori tra cui: l'influenza (soggetti che possono o potrebbero in futuro influenzare la capacità dell'azienda di raggiungere gli obiettivi), la rappresentanza (soggetti a cui è affidato il compito di rappresentare altri individui), la dipendenza (soggetti che dipendono maggiormente dalla Banca). Un aspetto fondamentale considerato è stato la rilevanza di tali relazioni rispetto agli obiettivi strategici che Banca Intesa si è data con il Piano d'Impresa in termini di forte orientamento al cliente, eccellenza nella gestione delle risorse umane e supporto alla crescita del Paese. Nell'ambito delle macro-categorie di stakeholder definite è stata effettuata una rilevazione degli interlocutori di seguito riepilogata:

#### Clienti

Clienti privati, Associazioni dei Consumatori, Piccole e Medie Imprese, Imprese, Enti Pubblici e Pubblica Amministrazione

#### Collaboratori

Collaboratori e Organizzazioni Sindacali

#### Azionisti

Investitori Istituzionali, Piccoli Investitori, Fondazioni e Media

#### Fornitori

Piccole e Medie Imprese e Grandi Fornitori

#### Ambiente

Associazioni Ambientaliste e Generazioni future

#### Comunità

Società civile, Enti non profit, Istituzioni Pubbliche nazionali e internazionali

Infine, considerando soprattutto le decisioni e i percorsi intrapresi dalla Banca nell'ultimo periodo, si è stabilito di avviare l'attività di coinvolgimento inizialmente nei confronti dei collaboratori e dei clienti. Essi sono attualmente gli interlocutori chiave per l'azienda, quelli maggiormente coinvolti nei processi di trasformazione

che la Banca ha attraversato in questi anni e verso cui si ha la consapevolezza di poter esprimere chiari impegni di miglioramento nel breve – medio periodo. Si è ritenuto necessario coinvolgere in appositi incontri anche le associazioni dei consumatori e le organizzazioni sindacali in quanto espressione indiretta della loro voce. Per quanto riguarda gli altri stakeholder abbiamo intenzione di ampliare il perimetro di coinvolgimento negli anni futuri, consci delle opportunità che si potranno ottenere attraverso un coinvolgimento più ampio degli interlocutori della Banca.

I temi posti al centro della discussione sono stati le attività rendicontate nella precedente edizione del Bilancio Sociale e Ambientale, gli obiettivi di miglioramento che ci eravamo posti e l'efficacia delle attività messe in campo per risolvere le criticità emerse.

Abbiamo scelto, come tecniche appropriate per il dialogo, quella dei focus group per i collaboratori, le organizzazioni sindacali e i clienti, e quella delle interviste per le associazioni dei consumatori.

I criteri di selezione hanno portato all'individuazione di un campione, statisticamente non rappresentativo, così composto:

- per i collaboratori, sono stati selezionati con un'equa ripartizione impiegati della terza Area professionale (3° - 4° livello) (50%) e Quadri direttivi (50%), provenienti dalla Divisione Rete (60%), Divisione Corporate (20%) e Direzione Centrale (20%);
  - per le organizzazioni sindacali, hanno partecipato allo stakeholder engagement 18 rappresentanti sindacali delle 9 organizzazioni di categoria presenti in azienda;
  - per i clienti, i gruppi erano composti da clienti scelti tra un campione rappresentativo di clienti privati e premium, in possesso di almeno un altro prodotto rispetto al c/c e rappresentato per il 30% circa da clienti acquisiti negli ultimi 5 anni;
  - per le associazioni dei consumatori, sono stati intervistati i rappresentanti di tutte le associazioni rappresentative a livello nazionale.
- Sono stati realizzati 9 focus group, tutti mono-stakeholder:

- tre con i collaboratori, rivolti al personale delle sedi di Milano, Roma e Napoli;
- uno con le organizzazioni sindacali;
- cinque con i clienti, di cui 2 a Roma, 1 a Milano e 2 a Napoli.

In totale sono state coinvolte 83 persone.

Le indicazioni raccolte attraverso il processo di stakeholder engagement sono state sottoposte ai Referenti delle diverse funzioni aziendali per una prima valutazione della capacità organizzativa dell'azienda di rispondere alle esigenze emerse. Nella valutazione delle questioni poste sono stati utilizzati criteri di rilevanza, coerenza con le strategie aziendali e bilanciamento degli interessi tra i diversi stakeholder. Lo sviluppo del piano di azione e dei relativi obiettivi di miglioramento sono il frutto di questo processo che ha consentito di definire priorità e ambiti di intervento da parte delle diverse funzioni aziendali.

## Questioni chiave emerse dal dialogo con gli stakeholder

In generale, da parte di tutti gli interlocutori è stato espresso grande apprezzamento verso il Bilancio Sociale e Ambientale in quanto strumento di trasparenza, di utilità nell'acquisire informazioni sui processi di trasformazione in atto all'interno della Banca e sulle iniziative attivate. Proprio per questo motivo ne viene auspicata una maggiore diffusione sia tra i collaboratori che tra i clienti affinché divenga un efficace strumento di verifica della coerenza tra i comportamenti annunciati e le azioni effettivamente intraprese dalla Banca. Pur essendo apprezzate la chiarezza, la completezza e la significatività delle informazioni contenute nel documento, si evidenzia la necessità di una semplificazione del linguaggio, perché il Bilancio possa effettivamente rispondere ai criteri di chiarezza e trasparenza verso un pubblico più ampio.

In generale, l'aspettativa è che il Bilancio Sociale e Ambientale continui a rendicontare in modo veritiero, completo e significativo sui progetti e le iniziative realizzate dalla Banca in coerenza ai propri valori e che le opportunità di confronto e dialogo azienda/stakeholder non si limitino ad alcuni, seppure apprezzati, momenti dell'anno, ma si affianchino in maniera più o meno continuativa ai canali tradizionali (il rapporto con le organizzazioni sindacali, con le associazioni dei consumatori, le indagini di clima, ecc.). Le organizzazioni sindacali in particolare chie-

donano di essere parte attiva nel processo di redazione del documento.

Abbiamo fatto nostro questo desiderio di maggior coinvolgimento e intendiamo far sì che il processo di stakeholder assessment, di cui diamo conto in questo capitolo, divenga uno strumento sistematico di lavoro consentendoci così di verificare l'efficacia del nostro operato e la sua coerenza con i valori aziendali. Grazie ai suggerimenti emersi dalle prime considerazioni, abbiamo cercato di migliorare la chiarezza di quanto esposto utilizzando un linguaggio più semplice e accessibile e introducendo un maggior numero di grafici e tabelle per rendere misurabile il nostro impegno, abbiamo inoltre bilanciato maggiormente i contenuti valutando la rilevanza delle iniziative rendicontate alla luce delle istanze poste dagli stakeholder.

### I clienti e le associazioni dei consumatori

Grande rilevanza è stata data alla capacità della Banca di assicurare forme di ascolto verso il cliente più individualizzate e attente alle sue esigenze specifiche sia nella quotidiana relazione con il personale addetto allo sportello che nella gestione delle controversie e dei reclami. A questo proposito sono state avviate relazioni con le organizzazioni locali delle associazioni dei consumatori a partire da Lombardia, Lazio, Puglia e Piemonte per essere in grado di sviluppare una capacità di ascolto legata al territorio. Abbiamo inoltre sistematizzato le indagini di customer satisfaction, sia per Banca Intesa che per le banche italiane del Gruppo, coinvolgendo un gran numero di clienti al fine di verificare la loro soddisfazione e il livello di qualità di servizio da loro percepito. Abbiamo effettuato una profonda riorganizzazione dell'attività di gestione dei reclami comprimendo i tempi di risposta e semplificando le procedure di supporto delle strutture interne ai Direttori di filiale per fornire loro chiari punti di riferimento per ogni problema o dubbio interpretativo a largo raggio. Le associazioni dei consumatori sono state infine nostro partner in un progetto unico a livello europeo: un accordo di conciliazione permanente che, per eventuali problematiche connesse alle tipologie di prodotti più diffuse, offre alla clientela, attraverso un percorso definito e concordato con le organizzazioni dei consumatori, la possibilità di una soluzione extragiudiziale semplice e veloce con la Banca, qualora l'esito del reclamo fosse ritenuto insoddisfacente.

Sul fronte della qualità della relazione, viene data grande valenza al rapporto di fiducia che si instaura tra il cliente e il personale addetto allo sportello; fiducia basata sulla capacità di proporre un'offerta commerciale adeguata alle esigenze del cliente e di favorire acquisti consape-

voli adottando una comunicazione semplice e trasparente (costo dei prodotti, rischi di investimento e reclami). Su questo aspetto abbiamo dato maggior spazio, in questa edizione del Bilancio Sociale e Ambientale ai progetti volti a favorire la semplicità e la trasparenza. Abbiamo predisposto strumenti interni di lavoro che consentono ai nostri colleghi addetti alla relazione di avere da un lato una maggior capacità di valutazione del livello di rischio dei prodotti offerti, dall'altro di percepire le esigenze di investimento del cliente correlate ai suoi obiettivi di vita. Un'iniziativa suggerita per andare nella direzione di una sempre maggior semplificazione e trasparenza è relativa lo sviluppo di programmi mirati a facilitare la comprensione delle tematiche bancarie da parte del cliente. Il Piano d'Impresa 2007-2009 coglie queste richieste definendo da un lato un impegno per un maggior investimento in formazione dei collaboratori al fine di poter offrire un servizio di sempre maggior qualità e, dall'altro, lo sviluppo di progetti volti a favorire l'alfabetizzazione finanziaria e la consapevolezza d'acquisto dei clienti.

Sul fronte della qualità della relazione, il nuovo layout di filiale sembra aver favorito una certa impersonalità dei rapporti tra banca/cliente. A questo proposito, dai focus group è emersa anche l'esigenza di introdurre una figura in filiale per facilitare la comprensione dei prodotti offerti.

Relativamente all'offerta commerciale, le facilitazioni nell'accesso al credito da parte delle categorie più svantaggiate (offerta per gli immigrati, i giovani, i lavoratori atipici ecc.) sono un aspetto fortemente apprezzato dai clienti per connotare una banca come socialmente responsabile. D'altro canto viene richiesto, a livello generale, un abbassamento dei costi e una maggior capacità della Banca di calarsi nella realtà in cui opera con un'offerta mirata alle specificità locali. Queste problematiche sono affrontate in un punto centrale del nuovo Piano d'Impresa 2007-2009: l'adozione del modello organizzativo di Banca dei Territori. Questo modello si fonda sul forte radicamento locale, sulla valorizzazione della specializzazione del servizio ma anche sulla capacità di mettere a disposizione professionalità e competenze di una grande banca nazionale e internazionale. L'innovazione di prodotto e di servizio che ci siamo posti come obiettivo consentirà di mettere a disposizione i migliori prodotti alle migliori condizioni. Per quanto riguarda i servizi on-line, già nel marzo 2007 abbiamo esteso alla rete Intesa il Conto a Canone Zero che non prevede spese di gestione né commissioni su tutte le operazioni di bonifico e pagamento effettuate tramite Internet, telefono e Bancomat.

## I collaboratori e le organizzazioni sindacali

È emersa come area di particolare attenzione quella legata ai temi della formazione che viene percepita come elemento estremamente importante sia per la propria crescita professionale, sia come ingrediente necessario per poter davvero mantenere relazioni di qualità con i clienti. La richiesta dei collaboratori è quella di poter accedere in modo ancor maggiore a formazione tecnico-specialistica di qualità, individuando possibilmente – come sottolineato in particolare dalle organizzazioni sindacali – una modalità che potenzi l'efficacia della formazione a distanza, integrandola con gli strumenti e le modalità dell'aula. Il nuovo Piano d'Impresa 2007-2009 fa propria l'esigenza di fornire supporto allo sviluppo delle competenze e delle professionalità, prevedendo un piano formativo articolato e specializzato per figura professionale ed esigenza di business. Per ciò che concerne il potenziamento dell'efficacia della formazione a distanza la Banca ha iniziato a individuare metodiche a sostegno della continuità e dell'efficacia dell'apprendimento, manifestando un primo orientamento a farsi carico di questa problematica.

I collaboratori inoltre, hanno espresso l'esigenza che si lavori in modo approfondito sul senso di identità e sulla creazione di una cultura davvero condivisa che aiuti tutti a riconoscersi nei valori della Banca. Ciascun collaboratore, infatti, approva e ritiene validi i valori che la Banca ha manifestato attraverso il Codice Etico e vorrebbe trovare nella vita aziendale di tutti i giorni una applicazione sempre più diffusa degli stessi. Si chiede pertanto alla Banca di farsi promotrice di iniziative in tale direzione, soprattutto in questa fase di cambiamento per dissipare eventuali stati di incertezza e disorientamento. Il nuovo Piano d'Impresa, dando rilievo al tema della Corporate Identity, si pone come obiettivo di spicco il consolidamento dell'identità aziendale e il senso di appartenenza, e predispone sia azioni formative, sia interventi gestionali per diffondere e rafforzare i valori aziendali e la "cultura della qualità".

Gli aspetti qualitativi vengono proposti con molta decisione dai collaboratori: essi chiedono, infatti, che gli obiettivi commerciali loro assegnati siano caratterizzati, oltre che da aspetti quantitativi anche da aspetti inerenti la qualità e chiedono di essere valutati non solo per "quanto" ma anche per "come" vendono, in base a parametri che contemplino aspetti quali, a esempio, la soddisfazione dei clienti. Inoltre, per massimizzare l'effetto nel lungo periodo e creare le basi per una banca veramente responsabile, i collaboratori chiedono che obiettivi di qualità e sostenibilità

vengano inseriti anche nel sistema di incentivazione. L'istanza che emerge conferma la validità delle scelte già adottate in azienda con l'Accordo 5 aprile 2006 sui temi dello sviluppo sostenibile nell'ambito dell'attività commerciale, firmato con tutte le organizzazioni sindacali. Con tale Accordo è stata prevista l'istituzione di un apposito Osservatorio per lo sviluppo sostenibile e la sicurezza. La sicurezza, infatti, rappresenta un tema molto avvertito, sul quale i collaboratori e le organizzazioni sindacali chiedono una sempre maggiore attenzione e un ampliamento delle iniziative di sostegno post-rapina.

Collaboratori e organizzazioni sindacali hanno suggerito azioni di miglioramento del sistema di valutazione: da un lato sottolineando la necessità di fornire strumenti e formazione specifica ai valutatori, per metterli in grado di svolgere con la massima competenza e adeguatezza questo compito; dall'altro, proponendo step di valutazione intermedi, in corso d'anno, affinché il dialogo capo / collaboratore, necessariamente connesso alla valutazione, sia effettivo e costante. Hanno evidenziato inoltre l'importanza della trasparenza nella strutturazione del sistema incentivante e nelle relative politiche, per far sì che il sistema premiante abbia veramente effetto sulla motivazione del personale. Tra gli obiettivi del nuovo Piano d'Impresa, sotto questo aspetto, c'è la progettazione di sistemi di incentivazione, differenziati per area di business, nei quali criteri di equità e di allineamento agli standard di mercato possano coesistere con i principi di merito e di tensione verso l'eccellenza.

Per ciò che concerne la comunicazione interna i collaboratori chiedono una maggiore diffusione ai risultati delle indagini che a vario titolo ven-

gono effettuate: questo potrebbe arricchire la comunicazione, consentendo un vero scambio di opinioni ed evitando di incorrere nel rischio di mera auto-referenzialità.

La comunicazione attraverso gli strumenti innovativi è apprezzata, ma si chiede comunque di non dimenticare che una buona parte dei colleghi ha poca dimestichezza con essi o poco tempo per accedervi: per i progetti o le tematiche più rilevanti la Banca dovrebbe quindi prevedere forme di comunicazione che riescano veramente a essere fruite da tutta la popolazione aziendale. Sempre sul tema, le organizzazioni sindacali vorrebbero poter disporre di una bacheca elettronica all'interno dei canali di comunicazione dell'azienda.

Per quanto riguarda la qualità della vita in azienda, i colleghi sottolineano l'importanza della qualità delle relazioni interne, soprattutto quella capo / collaboratore. Riterrebbero inoltre fondamentale che ci fosse una iniziativa di Intesa Sanpaolo dedicata alla qualità della vita e al benessere dei suoi dipendenti, intendendo una iniziativa completamente nuova, non "ereditata" da qualche Banca di provenienza, ma originale e indirizzata a tutti: considererebbero questo un potente elemento di identità. Chiedono inoltre di "esportare" in altre realtà i progetti e le iniziative realizzate in alcune aree pilota (es. asilo nido, mobility management), possibilmente evitando di replicarli in modo automatico, ma tenendo invece conto delle specificità dei vari territori in cui la Banca e i colleghi si trovano a operare e a vivere. Questa richiesta di specificità territoriale che emerge è peraltro in linea con la filosofia della Banca dei Territori e con i valori espressi dal nuovo Codice Etico della Banca.

# La mappa degli stakeholder

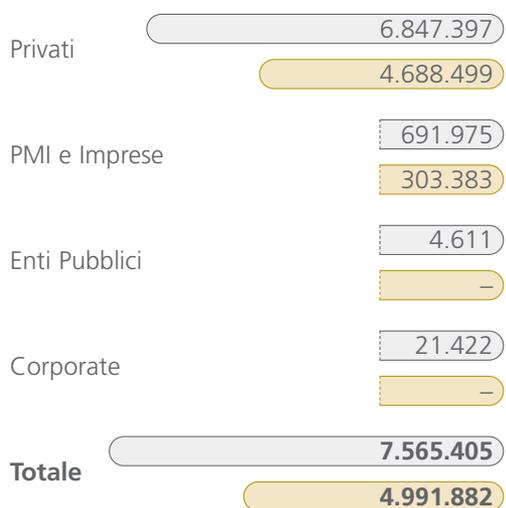
	Clienti privati Associazioni dei Consumatori Piccole e Medie Imprese Imprese Enti Pubblici e Pubblica Amministrazione
	Collaboratori Organizzazioni Sindacali
	Investitori Istituzionali Piccoli Investitori Fondazioni Media
	Piccole e Medie Imprese Grandi Fornitori
	Associazioni Ambientaliste Generazioni future
	Società civile Enti non profit Istituzioni Pubbliche nazionali e internazionali

# Clienti

I clienti del Gruppo Intesa erano a fine dicembre 2006 più di 12,5 milioni, di cui 11,5 milioni di clienti privati<sup>(1)</sup>, quasi 1 milione di PMI e Im-

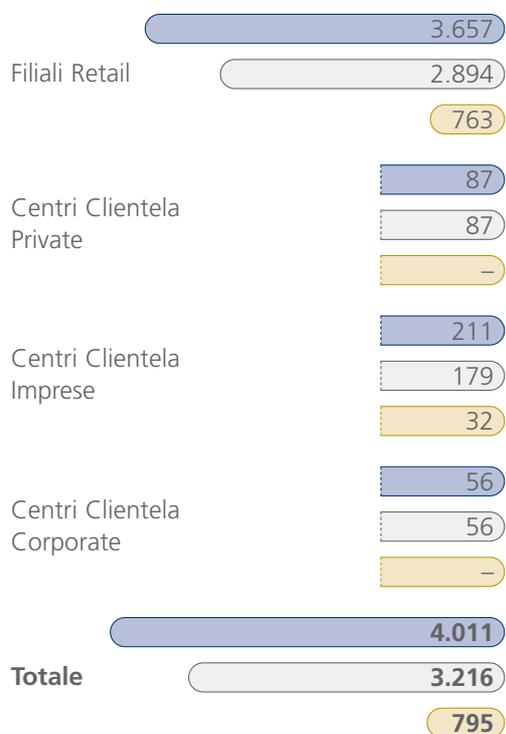
prese<sup>(2)</sup>, più di 21.000 grandi imprese (*corporate*)<sup>(3)</sup> e circa 4.600 Enti Pubblici.

## Numero Clienti al 31.12.2006



Gruppo Italia Estero

## Numero Sportelli al 31.12.2006



Oltre alla tradizionale attività di intermediazione creditizia, offriamo servizi di private banking, prodotti bancassicurativi e previdenziali, fondi

comuni di investimento, credito industriale e credito al consumo, prodotti e servizi professionali di investment banking, operazioni di lea-

<sup>(1)</sup> Clienti privati comprende anche le piccole imprese con fatturato fino a 2,5 milioni di euro.

<sup>(2)</sup> PMI e Imprese comprendono le imprese con fatturato fino a 50 milioni di euro.

<sup>(3)</sup> Corporate comprende le imprese con fatturato superiore a 50 milioni di euro e le Istituzioni Finanziarie.

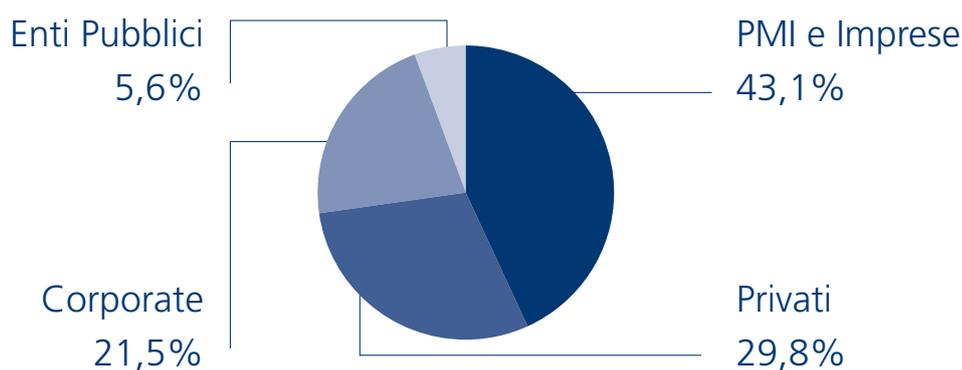
sing finanziario, nonché la gestione di strumenti di pagamento elettronici. Le grandi aziende e le istituzioni finanziarie con fatturato superiore a 50 milioni vengono servite con un'offerta globale e integrata di prodotti e servizi sia tramite le tradizionali strutture territoriali – alle quali si aggiunge una rete estera specializzata – sia tramite i canali telematici. L'attività della Divisione Corporate è svolta in stretta sinergia con Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo, dedicata all'offerta di servizi integrati a tutte le entità pubbliche e private che partecipano alla spesa pubblica.

Le banche commerciali di media o piccola dimensione, a forte radicamento locale, operano

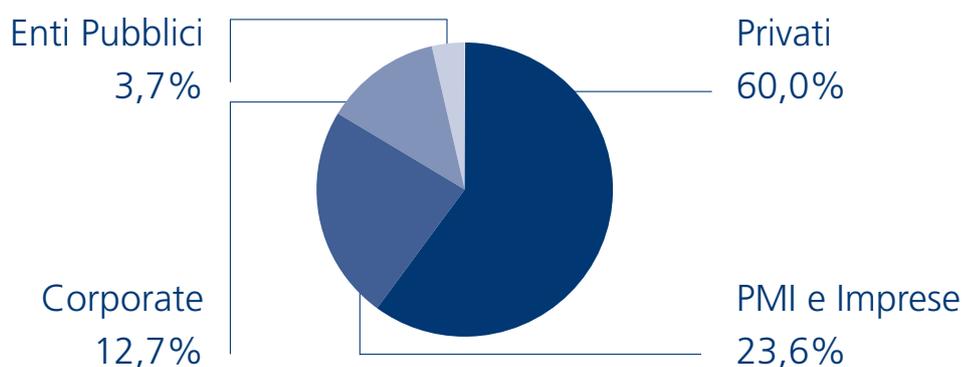
in stretto coordinamento con la Capogruppo, assicurando l'ottimizzazione delle sinergie commerciali tramite la condivisione delle iniziative di maggiore rilievo.

Le banche all'estero, che contano circa 5 milioni di clienti, svolgono prevalentemente attività bancaria retail e commercial banking nel Centro-Est Europa (Croazia, Slovacchia, Serbia, Ungheria, Bosnia-Erzegovina) e Federazione Russa. L'attività del Gruppo Intesa è in massima parte concentrata in Italia: 88% ed 82% del totale rispettivamente per crediti e debiti con clientela. L'attività nel Centro-Est Europa e Federazione Russa rappresenta complessivamente attorno all'8% ed al 13% dei citati aggregati patrimoniali.

### Crediti verso clientela (dicembre 2006)



### Debiti verso clientela (dicembre 2006)



GLI IMPEGNI DICHIARATI	COSA È STATO FATTO NEL 2006
<p><b>Ascolto e dialogo</b></p> <p>a) <i>Iniziativa di customer satisfaction</i> Estendere la misurazione della customer satisfaction e consolidarne l'impiego in azienda.</p> <p>b) <i>Rapporti con le associazioni dei consumatori</i> – Intensificare l'attività di relazione anche con le rappresentanze regionali e provinciali delle Associazioni.</p> <p>– Ampliare l'utilizzo dei tavoli di conciliazione non delimitandolo alla gestione dei soli casi di criticità.</p> <p>c) <i>Gestione Reclami</i> Attivazione del progetto "Assistenza filiali" per fornire chiari punti di riferimento alle strutture territoriali per la gestione di possibili problemi o dubbi interpretativi.</p>	<p>a) Abbiamo adottato un modello di monitoraggio della customer satisfaction sia per Banca Intesa che per le Banche commerciali del Gruppo in Italia.</p> <p>b) Sono state avviate relazioni territoriali con le organizzazioni locali delle Associazioni a partire dalla Lombardia, Lazio e al Piemonte ed è stata lanciato l'accordo di conciliazione permanente con le Associazioni a livello nazionale.</p> <p>c) È stata attivata a livello nazionale l'iniziativa che ha permesso un controllo operativo su tutte le fasi della vendita e post-vendita.</p>
<p><b>Vicinanza alla clientela</b></p> <p>– Proseguimento delle attività intraprese per la rivisitazione del layout di filiale.</p>	<p>– È proseguita l'attività di riprogettazione degli spazi interni delle filiali. 399 filiali sono nate secondo il nuovo modello, 683 sono state interamente rinnovate e 77 sono state ristrutturare per offrire alla clientela un forte miglioramento del servizio.</p>
<p><b>Semplicità e trasparenza</b></p> <p>a) Rivisitazione dei rendiconti di gestione patrimoniale, semplificazione dei questionari per la profilazione univoca della clientela e la determinazione corretta del profilo di rischio.</p> <p>b) Attivazione per le imprese e le PMI di una nuova piattaforma per la vendita dei prodotti derivati, con un maggior controllo sulla valutazione della propensione al rischio del cliente.</p>	<p>a) Attivate nuove iniziative di profilazione dei clienti attraverso un attento focus al monitoraggio dei portafogli. Introdotto il nuovo Questionario Unico per la valutazione del profilo di rischio.</p> <p>b) Attivato il progetto pilota Intesa ad Hoc per la vendita dei derivati sulla base di un indice sintetico di rischio e un albero decisionale.</p>
<p><b>Conoscere le esigenze del cliente</b></p> <p>Sviluppo di nuove funzionalità per il nostro Customer Relationship Management.</p>	<p>– Sono state introdotte nuove funzionalità grazie al contributo di un panel di colleghi composto da 50 gestori rappresentativi di tutti i segmenti di clientela.</p>
<p><b>Ampliare la gamma di offerta per sostenere lo sviluppo sociale</b></p> <p>Ci siamo impegnati a estendere e rendere ancor più rispondente alle esigenze dei clienti la nostra offerta nei confronti delle fasce sociali vulnerabili e del terzo settore.</p>	<p>– <i>Immigrati</i>: prosegue l'offerta People e sono state avviate iniziative per sviluppare una gamma ancora più completa di prodotti.</p> <p>– <i>Studenti Universitari</i>: sono stati rinnovati gli accordi con le Università aderenti a IntesaBridge e Universithouse e sono state realizzate partnership con enti pubblici italiani e altri atenei dell'est europeo per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle iniziative.</p>

GLI IMPEGNI DICHIARATI	COSA È STATO FATTO NEL 2006
<p><b>Ampliare la gamma di offerta per sostenere lo sviluppo sociale</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Lavoratori in Cassa Integrazione</i>: hanno aderito al progetto Anticipazione sociale la Provincia di Brindisi, la Regione Basilicata, la Regione Lazio e l’offerta è stata attivata anche da Biverbanca e Cariparma.</li> <li>– <i>Lavoratori atipici</i>: dal gennaio 2007 il progetto Mutuo Atipico è in via di realizzazione anche nel Comune di Pavia.</li> <li>– <i>Anziani</i>: il finanziamento Tuttinsieme, finalizzato a sostenere le famiglie con anziani disabili a casa, è stato reso disponibile nel comune di Bergamo.</li> <li>– <i>Offerta commerciale per gli enti religiosi e il settore non profit</i>: abbiamo diffuso l’offerta Mosaico dedicata alle esigenze degli Enti Religiosi e al 31.12.2006 erano 1.550 i conti aperti (erano 122 al 31.12.2005).</li> </ul>
<p><b>Offerta per le piccole e medie imprese</b></p> <p>a) <i>Innovazione</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– IntesaNova: estendere la valutazione dell’innovazione tecnologica a nuovi settori industriali e sviluppare l’operatività anche alle banche estere del Gruppo.</li> <li>– Credito a medio termine a sostegno dell’innovazione: accordo tra Banca Intesa, Eurofidi e Intesa Leasing per sostenere le PMI che intendono realizzare investimenti destinati in particolare all’innovazione tecnologica e di processo grazie al programma IntesaNova.</li> <li>– IntesaBrand: avvio dell’iniziativa dedicata allo sviluppo del marchio e delle politiche di marketing delle PMI.</li> </ul> <p>b) <i>Sviluppo di soluzioni per il territorio</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilanciare lo sviluppo economico e sociale locale con la creazione di “holding territoriali”.</li> <li>– Valorizzare le filiere agricole italiane.</li> </ul>	<p>a) Abbiamo esteso la collaborazione a nuovi partner scientifici per assicurare valutazioni tecnologiche in tutti i settori industriali. L’offerta è stata attivata dalle banche italiane del Gruppo e la piattaforma operativa è disponibile per la gestione del prodotto anche sulle banche estere.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– L’iniziativa di credito a medio termine si è chiusa il 31 dicembre 2006. Sono state coinvolte 678 imprese e sono stati erogati finanziamenti per circa 216 mln. di euro.</li> <li>– Nel corso del 2006 si è proceduto a verificare ed elaborare l’offerta IntesaBrand realizzando test sul territorio.</li> </ul> <p>b) A seguito della fusione con Sanpaolo IMI è stato adottato un nuovo modello organizzativo “la Banca dei Territori”, che vede la banca come punto di riferimento del sistema economico a livello locale nella interazione con i diversi attori dello sviluppo dei territori. In quest’ottica verranno attuati nuovi progetti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Per supportare le aziende agricole e gli agricoltori nel corso del 2006 abbiamo lanciato un pacchetto di prodotti e soluzioni specifiche. A seguito della fusione con Sanpaolo IMI è in corso di revisione l’offerta per razionalizzare il supporto alle diverse filiere produttive.</li> </ul>

GLI IMPEGNI DICHIARATI	COSA È STATO FATTO NEL 2006
<p><b>Consulenza e soluzioni finanziarie per le medie e grandi imprese</b></p> <p>a) Definizione delle linee guida all'espansione internazionale per la valutazione del rischio socio-ambientale delle imprese e dei progetti di delocalizzazione.</p> <p>b) Consolidamento delle attività dello sportello IntesaEurodesk.</p>	<p>a) A seguito della fusione con Sanpaolo IMI stiamo procedendo alla revisione delle policy interne. Ci siamo dotati di Linee Guida di CSR che fungono da cornice nella nostra attività nei confronti dei clienti. La prima policy definita nei primi mesi del 2007 è stata quella ambientale.</p> <p>b) Lo sportello ha fornito circa 350 consulenze per l'accesso ai fondi europei, in particolar modo nel settore EU Strategic Consulting per la Ricerca e Sviluppo (R&amp;S).</p>

Nel corso del 2006 è proseguita la nostra attività sulla base delle indicazioni del Piano d'Impresa: rafforzamento della qualità della relazione, trasparenza nelle condizioni di offerta, semplificazione dei processi e dei canali di comunicazione e maggiore apertura al dialogo. Abbiamo altresì ampliato la nostra gamma di offerta con l'obiettivo di essere sempre al fianco del cliente con prodotti e servizi di qualità ritagliati sulle esigenze delle diverse fasce di clientela.

Per rispondere agli obiettivi che ci eravamo posti nel corso del 2005, sono state potenziate le seguenti aree:

- **Ascolto e dialogo**
- **Vicinanza al cliente**
- **Semplicità e trasparenza**
- **Ampliamento della gamma di offerta per favorire l'inclusione sociale**
- **Sostegno allo sviluppo del Paese e dell'Amministrazione Pubblica**

## Ascolto e dialogo

“Il cliente al centro delle politiche di sviluppo” non è una formula retorica ma una strategia nella quale crediamo fortemente e che si sostanzia attuando politiche di ascolto e dialogo, diffondendo tra i collaboratori la cultura della soddisfazione e della relazione con il cliente.

Crediamo che la qualità e la definizione di obiettivi di miglioramento debbano scaturire dalla percezione che i clienti hanno del nostro servizio, chiedendo loro un'opinione, valutando le richieste e le segnalazioni che ci pervengono e costituendo tavoli di lavoro congiunto con le associazioni di categoria.

### Le indagini di customer satisfaction

Nel corso del 2006 abbiamo messo a punto un modello di monitoraggio sistematico della customer satisfaction, definendo un sistema di indici di qualità percepita e di soddisfazione in funzione delle caratteristiche peculiari dei diversi segmenti di clientela e dei diversi canali di fruizione del servizio a essi dedicati.

L'architettura complessiva del sistema di customer satisfaction ha visto l'impiego di indici e metodologie di misurazione affidabili e validate dalla comunità scientifica internazionale tali da assicurare la comparabilità dei risultati nel tem-

po. Abbiamo puntato a sviluppare competenze interne nelle diverse fasi del processo di misurazione e impiego dei dati e diffuso l'informazione sui risultati a tutti i livelli della struttura aziendale mediante appositi sistemi di reportistica. Inoltre, con lo scopo di stimolare la diffusione della cultura della soddisfazione della clientela, abbiamo sviluppato specifici programmi di comunicazione interna utilizzando l'Intranet aziendale, WebIntesa TV e i giornali aziendali della Capogruppo e delle banche controllate. La diffusione dell'informazione ci ha consentito di individuare capillari azioni di miglioramento del servizio guidate dai responsabili di tutte le strutture a contatto con la clientela.

Per quanto riguarda la Capogruppo, è stato realizzato un sistema di monitoraggio della soddisfazione dei clienti relativa al servizio offerto da parte delle filiali, dei centri imprese e del servizio telefonico di Banca Intesa; in particolare l'indagine sulla qualità del servizio offerto in filiale è stata continuativa e ha generato un indice di soddisfazione specifico, anche a livello di singola filiale.

Nella fase preliminare all'avvio delle indagini, gli elementi di qualità sul servizio e le aspettative future sono emersi da colloqui individuali o di gruppo con i clienti e con le figure professionali direttamente a contatto con la clientela sia in filiale sia nei centri imprese.



Per garantire l'orientamento verso la soddisfazione del cliente finale da parte di tutti gli attori lungo la catena del valore e non solo delle figure di contatto con la clientela, è stato rilevato anche un indice di soddisfazione dei direttori di filiale rispetto alla qualità del servizio ricevuto dalle strutture di area (Branch Satisfaction Index).

Sono state infine realizzate indagini da parte di un Istituto di ricerca esterno che – con una metodologia e un sistema di campionamento omogeneo in rapporto alla distribuzione degli sportelli sul territorio – ha effettuato indagini di benchmark sulla soddisfazione dei clienti nei confronti di Banca Intesa e di un campione rappresentativo di banche concorrenti.

Anche le banche del Gruppo in Italia nel 2006 hanno avviato un'attività di ascolto permanente della clientela privata, finalizzata a individuare le aree di miglioramento della qualità del servizio, indirizzare l'attività commerciale, sensibi-

lizzare tutto il personale alla cura della relazione con i clienti. L'iniziativa, denominata "Ascolto 100%", ha previsto due fasi di rilevazione. La prima fase ha reso disponibili indicatori di customer satisfaction per ciascuna banca e, all'interno di questa, per area territoriale e segmento organizzativo, consentendo di individuare i fattori rilevanti per avviare interventi di miglioramento della qualità percepita. La seconda fase ha spinto la rilevazione al massimo livello di dettaglio territoriale, misurando il grado di soddisfazione sui principali elementi del servizio offerto da ciascuna filiale.

Gli indici e i questionari di rilevazione sono stati determinati in funzione delle caratteristiche peculiari della clientela privata e del principale canale di fruizione del servizio – la filiale. In particolare i questionari sono stati definiti attraverso la realizzazione di interviste dirette ai clienti e ai gestori di filiale, attraverso le quali è stato ripercorso il ciclo di vita della relazione banca-cliente in modo da individuare i fattori chiave alla base della soddisfazione.

Per quanto riguarda infine le banche estere del Gruppo, sono state realizzate alcune indagini preliminari di posizionamento inerenti la soddisfazione della clientela. In particolare in Ungheria la Central-European International Bank (CIB) ha effettuato, nel periodo ottobre/dicembre 2006, un'indagine che ha coinvolto 1.305 clienti retail attraverso interviste telefoniche che hanno consentito di valutare la qualità dei suoi prodotti e servizi rispetto ai competitor nazionali. In Croazia la Privredna Banka Zagreb (PBZ) si è avvalsa di sondaggi realizzati da istituti indipendenti su un campione significativo della clientela privati e imprese per valutare il livello di soddisfazione, la fiducia nelle banche, l'immagine e la fidelizzazione al marchio e alla reputazione. Particolare focalizzazione è stata data nello scorso anno alla clientela piccole e medie imprese.

Anche in Slovacchia, nel corso del mese di gennaio 2006, la Vseobecna Uverova Banka (VUB) si è avvalsa di un'indagine che ha coinvolto 400 clienti retail delle 3 maggiori banche slovacche, 200 dei quali erano clienti VUB. Nel giugno 2006 è stata realizzata una rilevazione sulla soddisfazione dei clienti e sulla fidelizzazione dei clienti corporate. Sono state effettuate in totale 1.015 interviste con clienti di VUB e di altre 4 banche.

## Le indagini di customer satisfaction condotte nel 2006: Banca Intesa

Tipologia di ricerca	Campione intervistato	Modalità di ricerca	Obiettivi	Frequenza della rilevazione
Indagine sulla soddisfazione dei clienti sul Servizio in Filiale (indice ISSF) <sup>(1)</sup>	Clienti privati (Famiglie e Premium), Small Business e Piccole Imprese. 122.579 clienti in totale: 104.094 clienti privati 18.485 clienti imprese	Interviste telefoniche (CATI) con questionario informatizzato	Monitorare la soddisfazione e il livello di qualità del servizio in filiale	Giornaliera dal 9.1.2006 al 9.1.2007
Indagine sulla soddisfazione dei clienti dei Centri Imprese (indice ISCI)	5.129 clienti Imprese	Interviste telefoniche (CATI) con questionario informatizzato	Monitorare la soddisfazione e il livello di qualità del servizio erogato dai Centri Imprese	Semestrale 18.4-15.6.2006 9.1-12.2.2007
Indagine sulla soddisfazione dei clienti sui canali diretti (BIOL Telefono)	Clienti Privati, Small Business e Piccole Imprese, che utilizzano il canale telefono (1.257 clienti)	Interviste telefoniche (CATI) con questionario informatizzato	Verificare la soddisfazione e il livello di qualità del servizio di Telephone banking	Annuale 2-23.11.2006
Indagine sulla soddisfazione delle filiali sul servizio ricevuto dalle strutture centrali e di area (Branch Satisfaction Index)	Direttori di Filiale (1.800)	Questionario auto-compilato su intranet (CAWI)	Verificare la soddisfazione dei colleghi di filiale sulle forniture offerte dalle strutture centrali e di Area	Tre volte all'anno
Indagine sulla soddisfazione dei clienti di Banca Intesa e di altre banche <sup>(2)</sup>	Clienti di banche appartenenti al segmento retail e imprese. 7.217 clienti in totale: 5.372 clienti privati 1.845 clienti imprese	Interviste telefoniche (CATI) con questionario informatizzato	Misurare il livello di soddisfazione dei clienti di Banca Intesa e di banche concorrenti	Annuale 21.11-15.12.2006
Indagine sulla soddisfazione dei clienti di Banca Intesa <sup>(2)</sup>	Clienti di Banca Intesa appartenenti al segmento retail (2.164)	Interviste telefoniche (CATI) con questionario informatizzato	Misurare il livello di soddisfazione dei clienti di Banca Intesa	Annuale 21.11-15.12.2006
Indagine qualitativa sui clienti dei Centri Imprese	375 clienti imprese	Colloqui individuali	Approfondire le aspettative della clientela e individuare azioni di miglioramento del servizio offerto dai Centri Imprese	Annuale
Indagine sul modello di servizio adottato per i clienti Small Business e Piccole Imprese che fanno riferimento a un "gestore dedicato"	112 clienti Small Business e Piccole Imprese	20 colloqui individuali e 92 interviste telefoniche (CATI)	Verificare il livello di gradimento del nuovo modello organizzativo che prevede la presenza in filiale di un gestore dedicato	Ad hoc

<sup>(1)</sup> Le indagini ISSF, ISCI e BIOL sono state condotte dalla Banca Telefonica di Banca Intesa.

<sup>(2)</sup> Autore del Sondaggio: TNS Infratest S.p.A. Il documento informativo completo riguardante il sondaggio è presente alla pagina web: [www.agcom.it/sondaggi/sondaggi.htm](http://www.agcom.it/sondaggi/sondaggi.htm)

## Banche Italia

Tipologia di ricerca	Campione intervistato	Modalità di ricerca	Obiettivi	Frequenza della rilevazione
<b>Ascolto 100%:</b> prima fase Indagine sulla soddisfazione dei clienti delle Banche (indice CSI)	13.115 clienti retail privati	Interviste telefoniche (CATI) condotte da un call center esterno	Misurare il livello di soddisfazione complessivo dei clienti e individuare aree di miglioramento della soddisfazione a livello di segmento organizzativo, area territoriale e banca	Annuale Luglio - Settembre 2006
<b>Ascolto 100%:</b> seconda fase Indagine sulla soddisfazione per il servizio in filiale (indice ISS)	46.700 clienti retail privati (compresi i 13.115 clienti intervistati nella prima fase)	Interviste telefoniche (CATI) condotte da un call center esterno	Misurare il livello di soddisfazione complessivo dei clienti e individuare aree di miglioramento della soddisfazione per il servizio in filiale	Annuale Luglio - Ottobre 2006

### I risultati



Per quanto riguarda Banca Intesa, le rilevazioni effettuate internamente hanno evidenziato un andamento sostanzialmente stabile della soddisfazione sul servi-

zio offerto in filiale, un leggero miglioramento della soddisfazione sul servizio erogato dai centri imprese e un punteggio decisamente elevato sul servizio offerto dalla banca telefonica.

Tipo di indagine <sup>(1)</sup>	Punteggio al 31.3.2006	Punteggio dal 1.4. al 30.6.2006	Punteggio al 30.6.2006	Punteggio dal 1.7. al 30.9.2006	Punteggio dal 1.10. al 31.12.2006	Punteggio al 31.12.2006
ISSF Rilevazione giornaliera	72	72	72	72	73	72
ISCI Rilevazione semestrale	–	–	65	–	–	66
BIOL telefono Rilevazione annuale	–	–	–	–	–	85

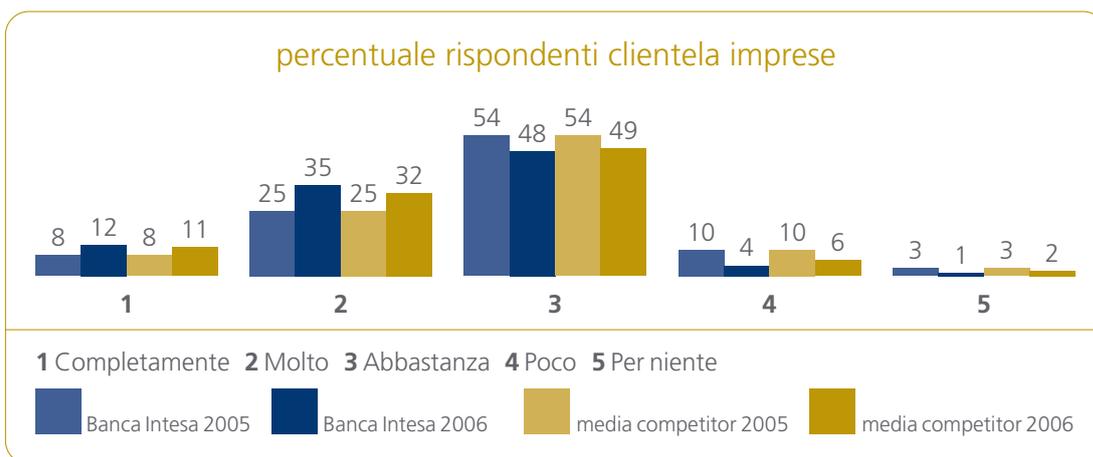
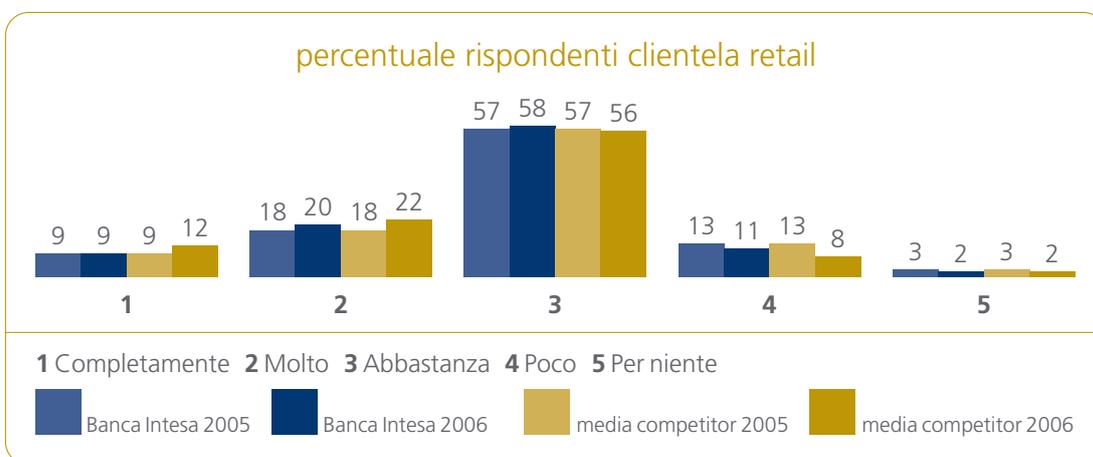
(punteggi calcolati su scala 0-100)

<sup>(1)</sup> Il calcolo degli indici ISSF, ISCI e BIOL Telefono, è basato su metodologie statistiche elaborate internamente e ispirate alla metodologia ACSI (American Customer Satisfaction Index), utilizzata dalla University of Michigan per la costruzione dell'indicatore nazionale delle valutazioni dei clienti sulla qualità dei beni e dei servizi negli Stati Uniti e raccomandata nel 1998 dallo European Customer Satisfaction Index Steering Committee (progetto avviato dalla Commissione Europea).

In particolare, l'analisi dei valori che concorrono a costruire l'indice di valutazione sul servizio in filiale (ambiente, efficienza, servizio allo sportello, consulenza e lamenti), ha evidenziato un andamento stabile della valutazione dell'ambiente della filiale e della consulenza, e un miglioramento tendenziale dell'efficienza del servizio allo sportello e della gestione dei lamenti. Le indagini effettuate da un Istituto di Ricerca

indipendente<sup>(1)</sup> volte a rilevare la soddisfazione dei clienti nei confronti di Banca Intesa e di un campione rappresentativo di clienti di altre banche, nel 2006 hanno evidenziato per Banca Intesa un miglioramento dell'indicatore che rileva il livello di soddisfazione sul servizio offerto sia dalle filiali sia dai Centri Imprese e un sostanziale allineamento alla media dei competitor di riferimento sul mercato nazionale.

## Indice di soddisfazione dei clienti di Banca Intesa e di altre banche

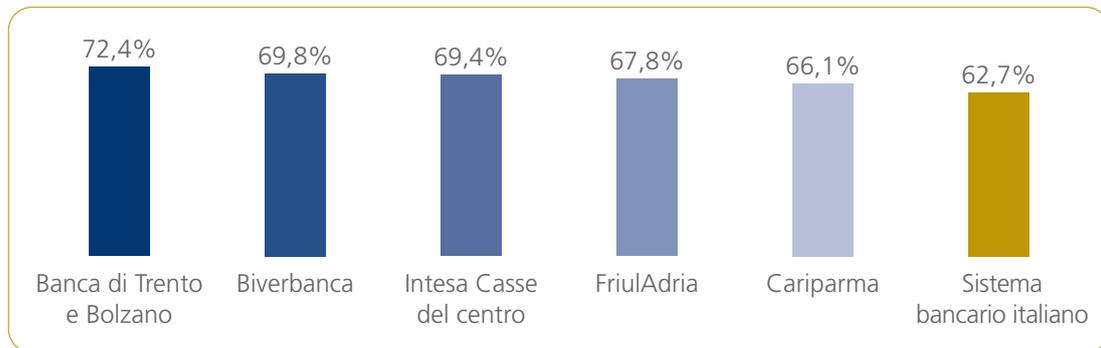


<sup>(1)</sup> Indagini svolte utilizzando l'Indice TRI\*M, per la misurazione della "Customer Retention".

Relativamente alle banche del Gruppo Intesa in Italia, l'indagine 2006 ha rilevato un livello di soddisfazione dei clienti privati superiore, anche

in misura rilevante, alla media del settore bancario italiano.

## Indice di soddisfazione dei clienti delle Banche Italia<sup>(1)</sup>



Il positivo gradimento dei clienti delle banche del Gruppo è confermato anche da un altro risultato secondo il quale è nettamente superiore la percentuale dei clienti che raccomanderebbero la propria banca rispetto alla percentuale di coloro che ritengono di non consigliarla.

Infine, va sottolineato il fatto che un elevato livello di soddisfazione si traduce anche in maggiore "fedeltà" del cliente: circa il 95% del campione, rappresentativo della clientela delle banche del Gruppo, ha infatti dichiarato espressamente di voler continuare la relazione con la propria banca.

## Dialogo con le associazioni dei consumatori

È proseguita nel corso del 2006 l'attività di relazione con le associazioni dei consumatori. Consideriamo questo un canale di grande rilevanza per soddisfare il bisogno di informazione trasparente e puntuale dei clienti e per consentirci

di verificare che le caratteristiche della nostra offerta siano rispondenti alle loro aspettative.



La nostra attività è proseguita anche nei confronti dei collaboratori verso i quali è stata intensificata la diffusione della cultura della soddisfazione e della relazione con il cliente attraverso una informativa dedicata sui canali di comunicazione interna (Intranet, WEB TV ecc.).

L'attività con le Associazioni è stata caratterizzata dall'avvio di una iniziativa che prevede l'utilizzo dello strumento conciliativo quale modalità stabile di dialettica e di relazione con il cliente e non solo per la gestione di situazioni critiche straordinarie. Si tratta del primo accordo a livello europeo definito da un Istituto di credito con tutte le associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale.

### L'accordo di conciliazione permanente

L'accordo tra le associazioni dei consumatori e la Banca prevede l'accesso in forma gratuita allo strumento conciliativo per tutti i clienti titolari dei prodotti collocati dal 2003 a oggi. La procedura di conciliazione viene avviata successivamente

<sup>(1)</sup> Il Customer Satisfaction Index, secondo metodologia ACSI/ICSI è compreso tra 0 (totale insoddisfazione) e 100 (completa soddisfazione). L'osservatorio ICSI (Italian Customer Satisfaction Index) introdotto da Busacca & Associati sulla base della metodologia ACSI (American Customer Satisfaction Index) ha evidenziato nel 2006 un indice complessivo per il settore bancario in Italia pari a 62,7.

alla presentazione di un reclamo, che non abbia trovato una soluzione soddisfacente da parte del cliente, per controversie relative ad alcune tipologie di prodotti (Conto Intesa, Conto Intesa Personal, Conto Intesa 18-26, Conto Cappuccino, Carta Intesa, Intesa Oro, Intesa Platino, Carta Intesa Business, Carta Flash, Mutuo 95, Mutuo Atipico, Mutuo Flex, Mutuo Punto Fermo, Prest-Intesa e PrestIntesa Maxi). I nuovi prodotti destinati alle famiglie che la Banca immetterà sul mer-

cato in futuro, saranno automaticamente inseriti nel protocollo di conciliazione.

Nei primi sei mesi di avvio sperimentale dell'iniziativa, l'accordo di conciliazione ha interessato i clienti della Lombardia, del Lazio e della Puglia. Alla luce dei positivi riscontri le associazioni dei consumatori e la Banca hanno congiuntamente valutato di estendere progressivamente lo strumento conciliativo all'intero territorio nazionale.

### Le associazioni dei consumatori che hanno aderito all'accordo

Acu	Codici
Adiconsum	Confconsumatori
Adoc	Centro Tutela Consumatori Utenti
Adusbef	Federconsumatori
Altroconsumo	Lega Consumatori
Assoutenti	Movimento Consumatori
Casa del Consumatore	Movimento Difesa del Cittadino
Cittadinanzattiva	Unione Nazionale Consumatori
Codacons	

Per quanto riguarda la nostra collaborazione specifica su progetti presentati da alcune Associazioni, sono di particolare rilievo quelli destinati a supportare le fasce sociali più vulnerabili con un'opera di alfabetizzazione finanziaria. In particolare sono state avviate due iniziative:

- la prima concerne la costituzione di un "centro per un uso responsabile del denaro", e si prefigge di educare a un uso consapevole e responsabile del denaro, informare sui canali e sulle modalità di accesso al credito legale, orientare i soggetti a rischio o usurati verso le strutture in grado di aiutarli in modo adeguato;
- la seconda, denominata "Sportelli arcobaleno" ha la finalità di informazione e orientamento ed è rivolta agli immigrati regolari.

Queste iniziative sono parte integrante di un tavolo di lavoro con le Associazioni sul più ampio tema dell'accesso al credito che ci ha consentito di iniziare una attività di approfondimento sia su prodotti già offerti dalla Banca, sia su possibili sinergie per una nuova offerta di mutui, prestiti e finanziamenti finalizzati (università, asili nido,

atipici, ecc.). Nel corso del 2006 è anche proseguita l'attività di confronto sul tema della trasparenza e dell'adeguatezza degli investimenti.

### La gestione dei reclami

Nell'anno trascorso l'attività relativa alla gestione dei reclami e l'assistenza alla clientela ha potuto raccogliere i frutti della profonda riorganizzazione partita nel gennaio 2005.

Innanzitutto sono stati drasticamente compressi i tempi di risposta, in modo che il cliente percepisse l'attività di contatto come un dialogo diretto e immediato con la propria banca. Oggi un reclamo scritto viene mediamente evaso in tre settimane, senza che questo vada a incidere sulla qualità del riscontro. Sono infatti ulteriormente diminuite le repliche, un fenomeno già avvertito nello scorso anno, mentre appare più frequente la lettera di segnalazione con la quale il cliente ci contatta per indicare nuove strade da percorrere insieme.

Questi risultati scaturiscono da una attività fortemente condivisa tra l'Ufficio Reclami, le strut-

ture di customer satisfaction dislocate sul territorio e le direzioni centrali che permette la rapida raccolta di indicazioni e pareri per approntare risposte precise e personalizzate.

Infine, è entrata in funzione a livello nazionale l'iniziativa "Assistenza Filiali", grazie alla quale è stato costituito un nuovo nucleo di lavoro che fornisce consulenza ai direttori di filiale garantendo un controllo operativo su tutte le fasi del-

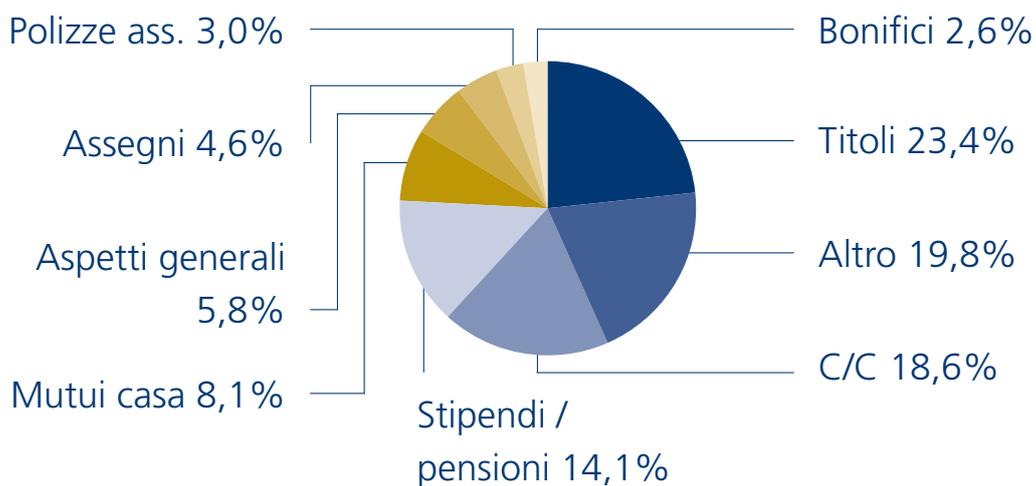
la vendita e post-vendita di prodotti e servizi della Banca.

L'ufficio Assistenza Clienti di Banca Intesa ha ricevuto e gestito, nel corso del 2006, circa 51.000 pratiche derivate da segnalazioni telefoniche e scritte. Di queste solo 29.410 sono da considerarsi reclami formali, mentre le restanti sono richieste di chiarimento, controllo e informazione da parte della clientela o delle filiali.

Banca Intesa – reclami	2005	2006
Numero reclami telefonici e istanze scritte formali	24.965	29.410
Reclami evasi entro 48 ore (telefonici + segnalazioni scritte informali, mail ecc.)	69,0%	76,0%
Reclami scritti evasi entro 90 giorni (reclami scritti formali)	96,1%	96,7%

I reclami pervenuti, sia scritti che telefonici, si ripartiscono per le seguenti tipologie:

## Tipologia di reclami – Banca Intesa 2006



## Vicinanza al cliente

Vicinanza al cliente significa facilità di accesso in termini di prossimità fisica delle filiali, di layout per renderle luoghi confortevoli e semplici da utilizzare ma anche servizi disponibili 24 ore su 24 tramite canali telematici a condizioni vantaggiose.

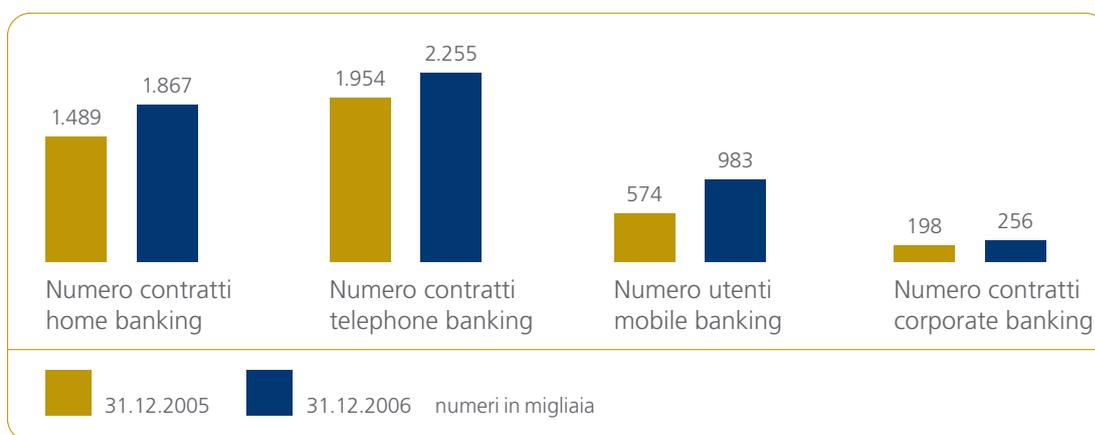
### I canali diretti

Offriamo accesso diretto a tutte le operazioni bancarie abituali anche via Internet o via telefono. L'utilizzo di un solo codice apre le porte in modo sicuro sia al servizio di Internet banking che alla Banca Telefonica, consentendo accessi sempli-

ficati e agevolando l'operatività anche per chi non ha a disposizione un collegamento web. È possibile inoltre gestire i servizi SMS che consentono di essere sempre aggiornati sulla propria situazione finanziaria. Il servizio via cellulare consente di impostare avvisi e richiedere informazioni sugli investimenti e sui titoli quotati, navigare via WAP e PC palmare per operare sui principali mercati internazionali e ricevere informazioni tramite MMS, per conoscere a esempio con un unico messaggio la situazione patrimoniale complessiva (conto, carta, titoli).

Il numero di contratti multicanale in essere nel corso del 2006 ha raggiunto la quota di circa 5.360.000 rispetto ai 4.200.000 del 2005.

### Numeri contratti canali diretti



Nel marzo 2007 è stato attivato un conto che è a canone zero e prevede zero spese di gestione e commissioni su tutte le operazioni di bonifico e pagamento effettuate tramite Internet, telefono e Bancomat. Tale conto può essere aper-

to e gestito direttamente on-line. Per i clienti che non possono aprire un conto corrente è stata attivata una carta prepagata attraverso la quale sono resi disponibili una serie di servizi bancari come il pagamento POS e il prelievo di con-

tante esattamente come per i correntisti. Un altro esempio di come i canali diretti possano facilitare l'accessibilità ai servizi bancari è quello dei lavoratori interinali che possono farsi accreditare lo stipendio sulla carta prepagata e poi gestire tramite Internet banking o Banca Telefonica la loro liquidità.

Le imprese hanno a disposizione un servizio di corporate banking, con il quale, tramite Internet, vengono fornite funzionalità informative (a esempio: saldi e movimenti di conto Italia ed estero, situazione conto anticipi ed esiti di portafoglio), funzionalità dispositive (bonifici, stipendi, presentazioni di portafoglio, pagamento e ritiro effetti) e la possibilità di effettuare elaborazioni statistiche e grafiche sulle informazioni ricevute. Il servizio è dotato anche di una funzionalità di "Firma Digitale", con valore legale, che offre garanzie di sicurezza e di efficienza fondamentali per le imprese che la utilizzano.

## Iniziative per la tutela della sicurezza



Nel corso del 2006 è proseguita la nostra attività, in linea con i principali standard internazionali, per continuare ad assicurare, migliorandola dove possibile, la protezione dei dati personali e delle informazioni trattate all'interno della Banca, per garantire ai clienti la continuità dei servizi anche in situazioni di crisi e per migliorare la sicurezza delle ubicazioni aziendali, delle risorse in esse contenute e delle persone ivi presenti.

Particolare attenzione è stata posta alla tutela dei canali diretti utilizzati dai clienti e al possibile contributo della Banca per la sicurezza della collettività:

### Protezione dei dati personali, delle informazioni e garanzia di disponibilità dei servizi

Abbiamo attuato un nuovo modello organizzativo ed emanato nuove disposizioni per migliorare la continuità operativa della Banca nel suo complesso e ridurre i rischi derivanti da eventi critici o disastrosi che comportino l'indisponibilità dei sistemi informativi o del personale essenziale a garantire il servizio oppure l'inaccessibilità dei locali aziendali.

Consci della particolare delicatezza dei dati trattati dal sistema bancario, abbiamo proseguito a prevenire e contrastare gli atti illeciti in stretta collaborazione con le associazioni di categoria e gli organismi pubblici preposti e ad assicurare lo

sviluppo delle componenti di sicurezza nei progetti aziendali che hanno impatti sui livelli di protezione del sistema informativo.

Abbiamo implementato l'attività di formazione – anche a distanza – del personale preposto al trattamento dei dati personali e delle informazioni in genere e introdotto un nuovo modulo formativo per i responsabili di filiale sugli aspetti giuridici connessi alla protezione dei dati personali e alla necessità di garantire la massima riservatezza in ogni fase del trattamento dei dati di ogni soggetto in rapporto con la Banca.

### Sicurezza delle filiali

Abbiamo dedicato particolare attenzione alla sicurezza, reale e percepita, degli ambienti aperti al pubblico per assicurare tranquillità ai clienti e ai territori in cui operiamo e garantire la serenità ai nostri collaboratori allo sportello. È proseguito l'investimento nell'innovazione delle tecnologie di sicurezza riducendo da un lato il rischio rapina tramite la tendenziale diminuzione del denaro disponibile in filiale (in circa 1.000 filiali sono state potenziate le soluzioni per la gestione in sicurezza dei valori), e dall'altro attivando meccanismi di deterrenza quali la centralizzazione dei sistemi di allarme, la sperimentazione di soluzioni innovative di vigilanza remota e il rafforzamento della collaborazione operativa con le forze dell'ordine.

### Sicurezza nei canali telematici

Abbiamo attivato avanzati sistemi di protezione per contrastare il diffondersi di truffe on-line denominate *phishing* che, allo scopo di catturare i codici di accesso dei clienti ai servizi di Internet banking, con vari pretesti (verifica dati, vincite, premi, ecc.), invitano tramite messaggi di posta elettronica a collegarsi a un sito, apparentemente della banca, e a inserire i propri dati. Oltre agli interventi tecnici che consentono l'individuazione e il blocco del server e dell'Internet Service Provider che ospitano il sito falso, sul sito Internet della Banca è fornita ampia comunicazione sulle opportune modalità di prevenzione. Inoltre, mediante un semplice SMS con il Servizio Carta Sicura, è possibile essere avvisati tutte le volte che viene utilizzata la carta di credito per un importo superiore a quello stabilito dal cliente. Medesimo servizio è offerto per i bonifici effettuati on-line. L'attivazione di una struttura centralizzata per la gestione delle frodi on-line e su carte di pagamento e il monitoraggio continuo delle attività effettuate tramite carte di pagamento permette poi di intercettare le frodi sul nascere accorciando i tempi di rimborso e limitando pesantemente l'importo della frode. Qualora si verificano movimenti sospetti sulle carte di credito il cliente vie-

ne contattato e, in caso di misconoscimento delle operazioni, la carta viene immediatamente bloccata e ne viene rimessa una nuova. Per offrire ai clienti sempre maggiori livelli di si-

curezza tecnologica<sup>(1)</sup> nella prevenzione da frodi e clonazioni, è stata avviata nel corso del 2006, e proseguirà per tutto il 2007, la sostituzione del tutto gratuita delle carte di debito e credito.

## Semplicità e trasparenza

### Collaboratori

Nel corso del 2006 Banca Intesa ha posto in essere diverse attività per migliorare la semplicità e la trasparenza della relazione banca-cliente. Abbiamo investito molto per rendere più semplice la comunicazione al cliente della sua situazione finanziaria. Con il "rendiconto finanziario", realizzato per la clientela premium (ed esteso poi a tutti i collaboratori), vengono comunicati tutti i dati relativi alla situazione patrimoniale con aggiornamento mensile. Il rendiconto è caratterizzato da una grafica che rende immediatamente percettibili i movimenti, la sintesi della tipologia di operazioni effettuate sui rapporti di conto e la composizione del portafoglio. Una sezione del documento, dedicata all'analisi dei mercati, è finalizzata a creare cultura e a rendere più informati i clienti.

Nell'ambito delle attività volte a favorire la consapevolezza d'acquisto del cliente, è continuata la nostra partecipazione all'iniziativa "Patti Chiari", consorzio di 167 banche italiane promosso dall'Associazione Bancaria Italiana con la finalità di improntare la relazione con i cittadini, le famiglie e le imprese alla fiducia e alla comunicazione chiara, comprensibile e trasparente dell'offerta di servizi bancari allo sportello, rendendola comparabile con quella degli altri operatori.

Sul sito [www.pattichiari.it](http://www.pattichiari.it) vengono tenute costantemente aggiornate le condizioni dei prodotti e dei servizi offerti. Nel corso del 2006 Banca Intesa<sup>(2)</sup> ha aderito a ulteriori due iniziative.

– "Investimenti finanziari a confronto: capire e scegliere i prodotti finanziari": mette a disposizione una serie di strumenti di informazione e comunicazione con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza d'acquisto del cliente nelle scelte d'investimento. Si rivolge a tutti gli investitori, esperti e meno esperti, e riguarda le operazioni di acquisto in banca di tutti gli stru-

menti finanziari, sia allo sportello che attraverso Internet o il canale telefonico. Aiuta a valutare la coerenza di un investimento con le caratteristiche del cliente investitore, a scegliere in maniera più consapevole e a seguire nel tempo i propri investimenti.

– "Cambio conto – come cambiare il conto corrente": punta da un lato a rimuovere le barriere informative che un cliente può incontrare nel conoscere le modalità di chiusura di un conto corrente, dall'altro a semplificare e rendere più efficiente il processo fornendo l'elenco dei servizi regolati sul proprio conto corrente e, in una successiva fase, curando il trasferimento delle domiciliazioni gestite con il sistema RID.

Per sottolineare la serietà del nostro impegno abbiamo chiesto a un organismo di certificazione esterno e indipendente (CisqCert) di verificare e garantire la qualità e il rispetto dei parametri stabiliti da Patti Chiari per la realizzazione di ogni strumento.

### Le iniziative certificate

F.A.R.O.

Obbligazioni a basso rischio e rendimento

Obbligazioni bancarie strutturate e subordinate

Criteri di valutazione della capacità di credito delle piccole e medie imprese

Conti correnti a confronto

Tempi medi di risposta sul credito alle piccole imprese

Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegni

<sup>(1)</sup> nuovo chip EMV, standard nato dalla collaborazione dei principali circuiti di pagamento a livello mondiale: Europay, Mastercard, Visa.

<sup>(2)</sup> Per quanto riguarda l'elenco delle iniziative a cui è stata data adesione da parte delle singole Banche del Gruppo è possibile consultare il sito [www.pattichiari.it](http://www.pattichiari.it)

Siamo in attesa di certificazione anche per le due iniziative, di seguito descritte, a cui abbiamo aderito di recente.

Nell'ottica di semplificare le problematiche di accesso di nuovi clienti alla nostra Banca, abbiamo avviato un servizio volto a facilitare il trasferimento dei servizi collegati al conto corrente. Il servizio è completamente gratuito e Banca Intesa si fa carico dell'inoltro di tutte le richieste di trasferimento verso le varie controparti, monitora periodicamente l'andamento dei trasferimenti e ne comunica al cliente l'avvenuto completamento. La sperimentazione, avviata nel corso del 2006 su un numero ridotto di filiali, ha avuto successo e verrà estesa a tutta la rete di filiali entro i primi mesi del 2007.



La Banca, sempre in tema di trasparenza, attraverso l'attività svolta dalla propria struttura a Bruxelles che opera nel settore regolamentare interagendo con i regolatori europei e internazionali, ha contribuito alla definizione di un quadro normativo europeo e internazionale rispettoso di valori fondamentali quali l'equità nelle relazioni tra banca e clienti (in particolare quelli *retail*, maggiormente bisognosi di tutela), la trasparenza nelle relazioni contrattuali, la semplificazione della modulistica e della contrattualistica. Ci siamo fatti inoltre promotori del valore dell'integrità del mercato e di norme che assicurano un contesto normativo equo per tutti gli operatori, in modo da favorire una sana concorrenza tra di loro. In tale contesto la Banca ha sviluppato nel corso del 2006 un dialogo costruttivo con i regolatori e con le associazioni di categoria europee facendo meglio conoscere in Europa le regole di funzionamento del mercato italiano e contribuendo in tal modo alla promozione della piazza finanziaria italiana.

### L'assistenza agli investimenti e la tutela del risparmio

In questo ambito, più ancora che in altri, semplicità e trasparenza sono caratteristiche fondamentali da un lato per favorire un approccio più sereno e consapevole al mondo degli investimenti da parte del cliente e dall'altro per accrescere la capacità dei gestori di proporgli un'offerta commerciale adeguata alle sue esigenze, sulla base di una corretta valutazione della propensione al rischio e degli obiettivi di vita (acquisto abitazione, previdenza complementare, futuro dei propri cari, acquisto auto, ecc.).

Abbiamo attribuito molta importanza all'attività di profilazione della clientela per individuare il reale obiettivo dell'investimento e per que-

sto abbiamo recentemente realizzato una procedura di raccolta delle informazioni che supera il vecchio approccio puramente "normativo" per fornire al cliente un servizio accurato e assolvere al tempo stesso agli obblighi di legge (Consob e Isvap). La procedura consente di raccogliere nuove e più approfondite informazioni sulla situazione finanziaria e gli aspetti comportamentali del cliente per finalità commerciali e di marketing. Viene attribuita grande importanza all'analisi comportamentale che, attraverso domande di tipo psicologico, consente di appurare se il cliente ha realmente compreso il contenuto e il senso della profilazione.

Il gestore ha a sua disposizione anche uno strumento che gli consente di valutare meglio il livello di rischio sia dei singoli prodotti che dei portafogli complessivi. Intesa Risk Monitor è uno strumento che, pur utilizzando metodologie di tipo statistico, traduce i risultati dei calcoli in informazioni qualitative e descrive con l'aiuto di una scala colorata il rischio finanziario rendendone il significato semplice e intuitivo. L'informazione viene calcolata quotidianamente per riflettere l'andamento dei mercati e quindi della reale variazione del livello di rischio nel tempo, rende inoltre confrontabile la rischiosità di strumenti finanziari aventi natura e caratteristiche differenti (come a es. obbligazioni, azioni, fondi comuni ecc.).

Nel contesto della politica adottata dalla Banca, volta a proteggere la clientela dal rischio di insolvenza degli emittenti di titoli obbligazionari, oltre alla scelta di non vendere titoli privi di rating e di sconsigliare i titoli appartenenti alla classe "speculativa", abbiamo attivato una procedura che consente di segnalare tempestivamente ai clienti detentori di obbligazioni appartenenti alla classe "di investimento" (ritenute perciò sicure) l'abbassamento del rating quando questo comporti l'avvicinamento alla classe "speculativa" con l'invio di una comunicazione scritta che segnala una situazione di potenziale pericolo.

Banca Intesa nel corso del 2006 ha ridisegnato il processo e le funzioni che valutano i possibili impatti connessi all'introduzione di un nuovo prodotto o servizio o alla sua sostanziale rivisitazione se questo ha caratteristiche tali da comportare assunzione di rischio di mercato o di cambio<sup>(1)</sup>. Il Coordinamento Nuovi Prodotti, costituito dai rappresentanti delle diverse Direzioni aziendali, esprime una approvazione o meno all'avvio della loro operatività sulla base della valutazione dei possibili impatti che si potranno determina-

<sup>(1)</sup> Le emissioni obbligazionarie Banca Intesa e di Terzi Emittenti, sia di natura domestica che internazionale, i Private Placement sui mercati internazionali, i derivati alla clientela, gli strumenti di trading e i derivati embedded.

re nei diversi ambiti sia nei confronti della Banca che del cliente: adeguatezza alle norme (compliance), rischio di mercato, infrastruttura tecnologica, contabilità, fiscale, legale ecc. È previsto anche un processo per l'autorizzazio-

ne a operare su prodotti che, pur non comportando l'assunzione di un rischio di mercato, presentano impatti in termini di *compliance* quali i prodotti di risparmio gestito e di bancassicurazione (es. fondi comuni e polizze assicurative).

### La policy sui derivati

La Banca ha rivolto grande attenzione alle tematiche relative alle politiche di vendita dei derivati consapevole del fatto che alcune tipologie di strumenti possono presentare profili di complessità e di rischio tali da non potersi proporre e vendere senza particolari cautele. L'offerta di prodotti derivati della nostra Banca è caratterizzata da elevata flessibilità e coerenza con gli scenari macroeconomici ragionevolmente prevedibili, pur nella inevitabile incognita insita in qualsiasi previsione sull'andamento futuro dei tassi di interesse o dei tassi di cambio.

Già dal 2004, è stata emanata e diffusa ai dipendenti la norma che regola le Politiche di vendita di prodotti derivati OTC su tassi di interesse. Nel corso del 2006 la policy è stata estesa anche ai derivati sui cambi. Le norme emanate si propongono una politica di vendita equilibrata che possa garantire coerenza fra il profilo del cliente e le caratteristiche del prodotto offertogli e una totale comprensione da parte del cliente stesso, all'atto della stipula del contratto, della struttura del prodotto e dei meccanismi di funzionamento.

Oltre alla vendita, la policy prevede anche una gestione post vendita che si concretizza nel monitoraggio dei prodotti venduti e la loro contestualizzazione negli scenari che vanno via via prospettandosi al mutare delle condizioni di mercato. Nel momento in cui alcune tipologie di prodotti risultassero non più coerenti con le prospettive di mercato viene proposta al cliente una rimodulazione degli stessi.

### La gestione delle situazioni critiche

La relazione banca-cliente ha negli ultimi anni sofferto gli effetti e i riflessi delle crisi e degli scandali finanziari nazionali e internazionali. Al fine di ricostruire un rapporto fiduciario con la propria clientela, la Banca ha avviato con tutte le associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale un tavolo di lavoro per definire una procedura di conciliazione paritetica rivolta ai clienti in possesso di obbligazioni societarie andate insolute. L'attività conciliativa, nata per la gestione specifica di situazioni critiche straordinarie è stata avviata nell'aprile 2004 e si è conclusa nell'aprile 2006. Nel luglio 2006, prendendo a base la positiva esperienza effettuata, è stato raggiunto un nuovo accordo per una forma di conciliazione permanente. L'attività di conciliazione nel suo complesso ha riguardato, nella prima fase, i titoli in default emessi da Parmalat, Cirio e Giacomelli, e nella seconda fase altri titoli emessi da Finmek e Finmatica. L'iniziativa nasceva dalla convinzione che fosse possibile comporre negoziabilmente alcune controversie sorte con la clientela. L'obiettivo dell'attività di conciliazione, gratuita e non vincolante per il cliente, era quello di formulare proposte di risarcimento

condivise tra Banca e Associazioni. Le proposte erano frutto dell'applicazione precisa di criteri di valutazione condivisi. Per la seconda fase relativa ai titoli Finmek e Finmatica, conclusa alla fine del mese di aprile 2006, a fronte di 4.145 domande di rimborso pervenute, sono state accolte e conciliate 4.108 domande. L'analisi congiunta (Banca-Associazioni) delle domande accolte ha portato a proporre rimborsi al cliente per 2.178 domande, pari al 53% (di cui 2.059 rimborsi parziali, 119 rimborsi totali).



Parallelamente a tale iniziativa, nell'ambito della struttura organizzativa della Banca è stato attivato un servizio preposto alla cura delle situazioni di particolare criticità per prevenire e risolvere le controversie recuperando livelli di relazione con la clientela di reciproca soddisfazione. Nel corso del 2006 sono stati effettuati circa 1.300 incontri con clienti, ed è stato fornito un supporto continuo relativamente all'arbitrato ICSID (titoli Argentina in default), alla gestione delle attività residuali relative alle conciliazioni promosse negli anni scorsi (titoli Cirio, Parmalat, Giacomelli, Finmek e Finmatica) e agli adempimenti necessari nelle diverse fasi di sviluppo dei default.

## Ampliamento della gamma di offerta per favorire l'inclusione sociale

Una banca protagonista della crescita economica e civile dei territori in cui opera non può escludere dal suo campo d'azione quei soggetti – persone e organizzazioni – che, criteri rigidi e incapacità di guardare a un mondo che cambia rischiano di condannare alla marginalità o all'esclusione. La Banca ha cercato alleanze con i propri stakeholder e ha realizzato prodotti che aiutano i cittadini oggi in difficoltà a realizzare i propri progetti. Nel corso del 2006 l'attenzione è stata rivolta soprattutto a studenti, immigrati, lavoratori in cassa integrazione, lavoratori atipici e giovani coppie.

### Studenti

Siamo attenti alle nuove idee e ai giovani, per questo abbiamo sviluppato un'offerta dedicata agli studenti. "Intesa Bridge" rappresenta il primo prestito-ponte tra l'Università e il lavoro. Si tratta di uno strumento di sostegno finanziario nuovo che consente una maggiore autonomia economica e offre la possibilità di condurre a termine, con maggiore serenità, gli studi universitari nei tempi previsti e di proseguirli con ulteriori corsi accademici. Il progetto, sviluppato in collaborazione con la Fondazione Politecnico di Milano, i Politecnici di Milano, Torino e Bari e poi esteso a 23 Università, prevede la concessione di un prestito a condizioni particolarmente vantaggiose agli studenti in regola con gli esami, senza garanzie da parte del richiedente o della famiglia. Il prodotto è ora disponibile – in un primo progetto sperimentale realizzato a Bergamo – per gli studenti delle scuole superio-

ri dell'Istituto Tecnico Industriale "Pietro Paleocapa". Un altro aspetto importante di cui abbiamo voluto prenderci cura è quello dell'housing universitario. Il mercato degli alloggi, caratterizzato da precarietà e speculazione, produce gravi ripercussioni sulle condizioni di vita degli studenti. Universithouse, sviluppato in collaborazione con i Politecnici partner di Intesa-Bridge e l'Azienda Regionale per il diritto allo studio Universitario (ARDSU) di Ferrara, ha la finalità di offrire alloggi con adeguati standard di qualità. È 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, una volta che l'Università abbia verificato i requisiti di merito dello studente e la regolarità del contratto di affitto. L'offerta Universithouse è stata resa disponibile lo scorso anno per gli studenti dell'Università degli Studi di Bergamo e per quelli residenti nei collegi universitari aderenti alla Conferenza Permanente dei Collegi Universitari.

Nel corso del 2006 il prestito agli studenti è stato lanciato anche in Croazia da Privredna Banka Zagreb con accesso ai finanziamenti PBZ Bridge per cinquanta studenti della Facoltà di Ingegneria Elettronica dell'Università di Zagabria. Inoltre, grazie ad un accordo con il Politecnico di Milano e al finanziamento Bridge, cinque studenti croati della stessa facoltà frequentano il biennio di specializzazione a Milano finalizzato al conseguimento della doppia laurea.

Intesa Bridge	a dicembre 2005	a dicembre 2006
Numero richieste	2.070	2.777
Numero prestiti	1.698	2.334
Accordato (€/000)	11.703	17.007
Utilizzato (€/000)	6.994	10.180

Siamo stati tra i primi a partecipare al programma governativo "un cappuccino per un PC", progetto promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri –Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, che offre condizioni particolarmente vantaggiose per l'acquisto di un personal computer (il costo della rata per il finanziamento è mensile e più o meno equivalente a quello di un cappuccino). Per il rimborso delle rate non è necessario aprire un conto corrente presso il nostro Istituto ma, nell'ipotesi in cui lo studente lo volesse, abbiamo previsto una speciale convenzione per i giovani dai 18 ai 26 anni con l'offerta del Conto Intesa a canone mensile gratuito per tutta la durata del finanziamento. I prestiti sono assistiti da un fondo di garanzia a parziale tutela dei rischi assunti nei confronti dei clienti. A dicembre 2006

sono stati circa 35.000 i finanziamenti erogati per un accordato complessivo di 36,5 milioni di euro.

### Immigrati

È proseguita nel 2006 l'attenzione per questa fascia di clientela. Gli extracomunitari rappresentano una quota sempre maggiore di popolazione residente e la Banca è impegnata a sviluppare servizi volti a favorirne l'inclusione finanziaria. L'offerta People prevede la possibilità di aprire un conto corrente senza canone fisso, con un costo per operazione ridotto, una carta bancomat internazionale gratuita (Carta People), una seconda carta anch'essa gratuita per il prelievo dei familiari all'estero (Carta People Family), nonché mezzi agevolati per l'invio di denaro nel paese d'origine.

Offerta People <sup>(1)</sup>	a dicembre 2005	a dicembre 2006
Numero c/c	45.538	51.280
Numero Carte "People" + "People Family"	20.358	28.544

Già dal 2005 è inoltre attivo il servizio Multilingua sia sul sito Internet sia tramite comunicazione telefonica, completamente gratuita da qualsiasi telefono fisso, che risponde al numero verde 800.02.02.02. Il servizio fornisce informazioni sulle caratteristiche dei nostri prodotti in lingua inglese, francese, spagnolo e arabo.

### Lavoratori in Cassa Integrazione

Nel corso del 2006 si è registrato in Italia, rispetto all'anno precedente, l'aumento di circa il 31% del monte ore del trattamento Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria, per un totale complessivo di oltre 133 milioni di ore (Fonte INPS). 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. In tale periodo il lavoratore rischia di cadere nella rete degli usurari. Per questo motivo abbiamo avviato in collaborazione con l'Agenzia Regionale per l'Istruzione la Formazione e il Lavoro della Regione Lombardia, Fondazione Lom-

barda Antiusura Onlus, il progetto "Anticipazione Sociale": un'apertura di credito in conto corrente resa disponibile, specie a famiglie mono-reddito, in rate mensili rapportate 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. L'iniziativa ha interessato, nel corso del 2006, 252 lavoratori di imprese lombarde con un erogato complessivo di oltre 700.000 euro. Nel 2006 sono stati conclusi accordi per avviare il progetto con la Provincia di Brindisi, la Regione Basilicata e la Regione Lazio insieme all'Agenzia Lazio Lavoro.

### Lavoratori atipici

I contratti di lavoro atipico sono in crescita. La maggior parte dei lavoratori temporanei ha difficoltà ad accedere a forme di credito. Abbiamo studiato una formula innovativa – lanciata nel gennaio 2006 – per consentire anche a questi lavoratori di accedere a un mutuo per l'acquisto della prima casa. Con "Intesa Mutuo Atipico" il cliente ha la pos-

<sup>(1)</sup> I dati sono comprensivi dell'offerta "welcome" rivolta agli immigrati realizzata dalle banche del Gruppo in Italia.

sibilità, in caso di perdita del lavoro, di saltare il pagamento delle rate per tre volte nei primi sette anni di vita del mutuo. Al verificarsi del primo periodo di inattività lavorativa, il pagamento delle rate, fino a un massimo di 6 rate consecutive, viene rimandato senza maggiorazione di interessi e spese, allungando automaticamente la durata del mutuo. Nel secondo e terzo periodo di inattività lavorativa, è consentito non pagare le rate – fino a 6 per periodo – grazie all'intervento di un'assicurazione. Sono stati sinora erogati 161 mutui per un ammontare di circa 15,9 milioni di euro.

I comuni di Milano e Pavia hanno aderito al progetto e, coprendo il premio assicurativo, consentono alle giovani coppie di lavoratori temporanei di accedere al prodotto alle stesse condizioni dei lavoratori a tempo indeterminato.

## Famiglie e giovani coppie

Le famiglie italiane hanno spesso dovuto confrontarsi con una bassa disponibilità economica che ha reso difficile l'accesso a un mutuo per la casa. Per questo motivo abbiamo lanciato agli inizi del 2005 "Mutuo 95", che consente a chi è entrato da poco nel mondo del lavoro di acquistare casa con solo il 5% di anticipo. Il mutuo offre la possibilità di scelta tra diverse tipologie di tasso di interesse: fisso, variabile oppure nella formula "Sonni tranquilli", a tasso variabile, rata costante e durata variabile. Inoltre è possibile sottoscrivere una copertura assicurativa multirischio, "Intesa Proteggi Mutuo", per proteggere il rimborso del mutuo dagli imprevisti della vita. Mutuo 95 ha avuto un'ottima accoglienza da parte dei nostri clienti.

Mutuo 95	nell'anno 2005	nell'anno 2006
Mutuo 95: numero mutui	5.587	6.304
Mutuo 95: importo erogato (€/000)	746.150	858.032

La banca croata Privredna Banka Zagreb, con l'obiettivo di supportare lo sviluppo della regione di insediamento, favorendo l'occupazione e la qualità della vita, ha concesso nel corso del 2006 prestiti a tasso agevolato per studenti, giovani famiglie e pensionati in collaborazione con la Croatian Bank for Reconstruction and Development (HBOR) e il Governo. In particolare è stato dato avvio a programmi di finanziamento per progetti a supporto del settore del turismo, delle Piccole e Medie Imprese, delle start up, dell'imprenditoria femminile, dell'ambiente (efficienza energetica e utilizzo di energie rinnovabili), dei servizi sociali, ecc.

## Fondi etici



È continuata durante il 2006 la nostra offerta dedicata all'investimento "socialmente responsabile", pratica in base alla quale considerazioni di ordine ambientale, sociale o etico entrano nel processo di decisione sulla scelta e sul mantenimento di un investimento, nonché sull'esercizio dei diritti connessi alla proprietà dei titoli. Nel febbraio 2006 la gamma di fondi etici "Sistema

Nextra Socially Responsible" si è arricchita del fondo "Nextra Equilibrio Sr" che assume la caratterizzazione di fondo obbligazionario misto a qualificazione etica e deriva dalla trasformazione del precedente fondo "Nextra Equilibrio". Il nuovo prodotto prevede l'investimento in strumenti obbligazionari (in via prevalente) e azionari, selezionati nell'ambito di un paniere di titoli fornito da provider specializzati nella selezione di aziende a qualificazione *socially responsible*.

I predetti strumenti finanziari, per ogni settore economico, sono prescelti dal gestore del fondo sulla base sia di criteri negativi, ovvero che escludono imprese operanti in settori quali a esempio quello delle armi, del gioco d'azzardo, del tabacco, della pornografia, sia di criteri positivi che mirano a selezionare imprese che rispondono a precisi requisiti quali il rispetto dell'ambiente, il perseguimento di uno sviluppo sostenibile o il sostegno di iniziative caratterizzate da criteri etici generalmente riconosciuti. Nel corso del 2006 i fondi del Sistema "Nextra Socially Responsible" e il nuovo fondo "Nextra Equilibrio SR" hanno raccolto sottoscrizioni per circa 27 mln. euro.

# Sostegno allo sviluppo del Paese e dell'Amministrazione Pubblica

## Innovazione, internazionalizzazione, relazione con il territorio

Siamo fortemente impegnati nel sostegno allo sviluppo produttivo dei territori nei quali operiamo, perchè riteniamo che una grande banca abbia responsabilità specifiche nelle sue decisioni di investimento sia nei confronti delle piccole iniziative imprenditoriali che delle grandi imprese. Per questo crediamo che la creazione di valore per la nostra azienda non possa essere disgiunta da quella del contesto sociale nel quale operiamo. Mettiamo a disposizione la nostra esperienza e i nostri specialisti per sostenere le imprese in tutte le fasi del loro ciclo di vita anche nei momenti critici indotti dalla globalizzazione o dai processi di internazionalizzazione perchè questo crei opportunità di sviluppo e di nuova occupazione.

Nel corso del 2006 abbiamo indirizzato i nostri sforzi sui temi che riteniamo fondamentali per sostenere la competitività del Paese: la Ricerca e Sviluppo, l'internazionalizzazione e il sostegno alla crescita dei territori e delle PMI.

Banca Intesa è stata premiata dal mensile di finanza internazionale Global Finance come miglior banca italiana, nelle categorie "The World Best Trade Finance Banks 2006", "The Best Developed Market Banks 2006" e "The World's Best Sub-custodians 2006". Il criterio di premiazione, avvenuta a Singapore il 18/9/2006 durante l'incontro annuale del Fondo Monetario Internazionale IMF/World Bank Group, tiene conto della flessibilità e della capacità di interazione nel mondo corporate, delle quote di mercato detenute nei mercati locali, del numero di nuovi mandati assegnati, degli investimenti effettuati in campo tecnologico, della capacità di innovazione e banking online.

### La qualità della relazione

Vogliamo ricoprire il ruolo di Banca dell'innovazione e dell'eccellenza del servizio valorizzando la qualità della relazione con il cliente. In quest'ottica nel corso del 2006 abbiamo organizzato numerosi incontri con 1.700 imprenditori delle principali aziende di medie e grandi dimensioni su tutto il territorio nazionale. Questi eventi sono stati l'occasione per dar voce alle storie, per conoscere le esperienze, le peculiarità del territorio, per presentare in via esclusiva gli scenari macroeconomici e le specificità economiche locali.

#### Collaboratori

Nel corso del 2006 ci siamo anche dotati di un nuovo strumento di informazione dedicato alla clientela *corporate* che ha lo scopo di supportare gli imprenditori nelle scelte di investimento. I collaboratori dedicati alla relazione con il cliente, attraverso "Magellano", possono proporre un'ampia gamma di studi e ricerche della Banca, approfondimenti su tendenze di mercato, informativa sull'andamento dei tassi, dei cambi e dei paesi emergenti.

Il cliente ha l'opportunità di valutare la gamma offerta, scegliere e modificare la sua scelta in ogni momento e ricevere a titolo gratuito e in via esclusiva la newsletter direttamente sulla sua casella di posta elettronica.

### Il sostegno all'innovazione tecnologica e alla crescita delle imprese

Per sostenere le imprese che intendono sviluppare progetti di innovazione tecnologica di prodotto e processo, sia nella filiera produttiva sia nell'apporto di tecnologie abilitanti, abbiamo lanciato già dal 2004 il progetto "IntesaNova" che prevede una particolare metodologia di valutazione del merito creditizio delle imprese e dei loro progetti di innovazione tecnologica. Prestigiose università e istituzioni italiane di ricerca definiscono la potenzialità innovativa del progetto che viene assunta dalla Banca come criterio indicativo della competitività dell'impresa ed 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.

L'efficacia del modello di valutazione IntesaNova è stata riconosciuta dal Comune di Milano e della Provincia di Bergamo, che hanno assegnato alla Banca il servizio di valutazione dei progetti presentati nell'ambito di bandi a sostegno dei processi di innovazione delle PMI operanti nei territori di riferimento.

Il Comune di Milano inoltre ha assegnato alla Banca il progetto di riqualificazione e di valoriz-

zazione delle risorse territoriali, ambientali, sociali ed economiche dell'area costituita dai quartieri Bovisa, Bovisasca, Certosa, Garegnano, Musocco, Quarto Oggiaro, Roserio, Villapizzone, Vialba, in attuazione degli indirizzi del programma Urban II Milano. Nell'ambito di questa iniziativa, la Banca sosterrà, con un plafond di 10 milioni di euro, i progetti di innovazione presentati dalle PMI, previa valutazione dei partner IntesaNova.

Intesa Nova	a dicembre 2005	a dicembre 2006
Numero finanziamenti	519	949
Erogato (€/000)	123.219	254.122

Banca Intesa ha ricevuto il premio speciale come "Banca Innovatrice dell'anno" nell'ambito della seconda edizione del "Premio Cerchio d'Oro dell'innovazione finanziaria", un premio conferito da Associazione Italiana Financial Innovation (AIFIn) e Azienda Banca e indirizzato a banche, assicurazioni e società finanziarie che credono nell'innovazione come in una leva potente per la crescita, lo sviluppo e il benessere delle aziende nelle quali operano.

### L'accesso ai finanziamenti europei

Per rilanciare la competitività delle imprese italiane non ci limitiamo al supporto finanziario ma intensifichiamo i legami tra le migliori Università, i centri di ricerca, l'industria e la Banca, fornendo consulenza tecnica e istituzionale per facilitare l'accesso ai finanziamenti europei a fondo perduto, in particolare quelli focalizzati sulla ricerca e sviluppo tecnologico, in modo che essi siano complementari a quelli da noi proposti. A tale proposito abbiamo istituito "IntesaEurodesk", uno sportello europeo per le imprese (accessibile tramite il sito Internet [www.intesaeurodesk.it](http://www.intesaeurodesk.it)), che offre assistenza nei contatti con le Istituzioni europee, nella prassi di strutturazione dei partenariati transnazionali necessari per la partecipazione ai programmi comunitari e nell'accompagnamento delle imprese clienti nella presentazione dei progetti alla Commissione Europea. Lo

sportello offre inoltre un servizio di monitoraggio e informazione sulle opportunità d'affari nell'ambito del 7° Programma Quadro di Ricerca e Sviluppo Tecnologico e degli altri Programmi comunitari e fornisce assistenza nella predisposizione formale dei progetti e nell'organizzazione di programmi di formazione per le imprese e per i colleghi sui finanziamenti europei.



Abbiamo svolto attività di consulenza in particolare per progetti di ricerca sviluppati in settori chiave quali Salute, Biotecnologie, Ambiente ed Energie Rinnovabili, che possono condurre a un miglioramento tangibile della qualità di vita dei cittadini e permettono di affrontare le attuali sfide che si pongono in Europa sul piano sociale, ambientale e di salute pubblica e industriale.

Da segnalare, nell'ambito delle attività delle banche estere, la partecipazione della Central-European International Bank e della Vseobecna Uverova Banka a diversi programmi dell'Unione Europea volti a favorire lo sviluppo delle PMI attraverso pre-finanziamenti o co-finanziamenti, con il ruolo di garante, dei sussidi previsti nel periodo 2007-2013 per i Paesi membri dell'Europa dell'Est.

### L'internazionalizzazione

Consapevole che i processi di internazionalizzazione delle imprese sono cruciali per lo sviluppo del sistema imprenditoriale, la Banca ha proseguito nella sua opera di accompagnamento dei clienti lungo tutte le fasi del processo di apertura di un'attività commerciale e/o industriale in mercati "non maturi", con particolare

enfasi nei confronti dei Paesi presso i quali dispone di strutture locali. Forniamo consulenza, promuoviamo convegni presso le associazioni industriali e di categoria nonché incontri con imprenditori che hanno richieste specifiche.

Nell'ambito dell'attività di analisi delle sfide e delle tante opportunità che l'ascesa della Cina e delle sue poliedriche realtà sta ponendo al Sistema Italia, nel corso del 2006 abbiamo aderito al neo-costituito 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, conduce una attività di studio sistematico sulla Cina, nelle sue dimensioni economico-politiche, culturali, sociali, scientifiche e giuridiche.

Per quanto riguarda l'offerta commerciale, per la prima parte del 2006 è proseguita l'iniziativa "Intesa Export", prodotto sviluppato in partnership con SACE per sostenere l'internazionalizzazione dei campioni del *made in Italy* con finanziamenti chirografari, cioè senza garanzie reali, a medio termine a condizioni particolarmente vantaggiose (SACE garantisce i finanziamenti al 70%). Per questo prodotto sono stati erogati finanziamenti per circa 410 milioni di euro a 480 aziende. Abbiamo anche sviluppato un nuovo pacchetto di offerta dedicato alle aziende italiane che effettuano investimenti in India, sia attraverso la creazione di nuove aziende sia con *joint venture* o acquisizione di imprese locali. Anche "Go India" include fra gli altri un finanziamento con garanzia parziale SACE, chirografaro a cinque anni, e un contributo SIMEST<sup>(1)</sup> in conto interessi con partecipazione al capitale della società estera.

## La relazione con il territorio

La prossimità fisica e la distribuzione capillare sul territorio delle nostre filiali, unita all'attività delle Banche del Gruppo a forte radicamento locale, fanno sì che la nostra attenzione allo sviluppo dei territori e il supporto ai distretti industriali siano particolarmente intensi.

Il nostro Servizio Studi elabora analisi del territorio e dei distretti industriali. Alle 103 province italiane 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.

L'analisi dei distretti industriali supporta la nostra attività in queste particolari realtà socio-economiche attraverso il coinvolgimento degli operatori, la diffusione dei report di analisi e la messa a disposizione di un servizio di consulenza.

Già dal 2003 produciamo e distribuiamo la pubblicazione trimestrale "Monitor dei distretti", che fornisce una lettura e 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 interna ed estera dei settori in cui operano i distretti, nonché un'analisi strutturale volta a individuare i punti di forza e di debolezza e le linee di tendenza dei diversi distretti italiani. L'attività di analisi sui distretti ci ha fatto diventare uno dei punti di riferimento su questo tema, sia nella comunità scientifica che tra le organizzazioni di rappresentanza locale.

Anche per quanto riguarda le problematiche connesse all'introduzione della nuova normativa Basilea II, nel corso del 2006 è continuata l'offerta del servizio di diagnosi e consulenza alle PMI. Il servizio, denominato "IntesaBasilea", è gratuito e viene messo a disposizione della nostra clientela per:

- accrescere la consapevolezza degli impatti del nuovo sistema normativo Basilea II sulle dinamiche creditizie banca – azienda;
- individuare gli strumenti finanziari più opportuni per gestire nella maniera ottimale il cambiamento indotto dalla modifica normativa e simulare gli impatti sui bilanci futuri dell'azienda.



Per poter fornire al cliente un servizio di consulenza altamente qualificata, abbiamo attuato un piano di formazione specifico per i nostri gestori e i direttori dei centri imprese.

Le Banche italiane del Gruppo con un forte radicamento territoriale danno un contributo attivo alla vita delle comunità locali e alle iniziative per favorirne lo sviluppo economico.

Le otto Casse di Risparmio del Centro Italia, partecipate e coordinate da Intesa Casse del Centro hanno stanziato in bilancio, nel biennio 2005-2006, risorse per oltre 7 milioni di euro in uno specifico "fondo per lo sviluppo economico dei territori". L'obiettivo è quello di intervenire per promuovere o sostenere progetti di impatto significativo e di valenza strategica per i sistemi economici locali; tra questi, in particolare, quelli rivolti a ridurre il gap di dotazione infrastrutturale delle regioni centrali rispetto alla media nazionale, quelli orientati a favorire la ricerca e l'innovazione nelle imprese e a sostenere lo sforzo di internazionalizzazione dei sistemi economici locali. Tra gli interventi realizzati si segnala la progettazione preliminare e quella definitiva della strada detta delle 3 Valli, ovvero la Spoleto-Acquasparta a 4 corsie, che riveste un'importanza strategica per la Regione Umbria e per la

<sup>(1)</sup> Società Italiana per le Imprese all'Estero: è la finanziaria per lo sviluppo e promozione delle imprese italiane all'estero, controllata dal Governo italiano.

zona marchigiana di Ascoli Piceno, e la progettazione delle piastre logistiche di Città di Castello, Foligno e Terni per favorire l'intermodalità e migliorare il sistema dei trasporti regionali. Intesa Casse del Centro è inoltre attiva all'interno del Patto per lo sviluppo, l'occupazione e la coesione sociale dell'Umbria e in quest'ambito le 4 Casse di Risparmio umbre hanno cofinanziato per 3 milioni di euro misure di politica industriale regionale per il capitale di rischio, per la concessione di prestiti partecipativi e per la garanzia su finanziamenti a piccole e medie imprese e a imprese innovative.

La Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli, in collaborazione con Eurofidi, mette a disposizione sul sito [www.europmi.it](http://www.europmi.it) la possibilità di accedere al finanziamento "Biverimpresa Mutuonline" destinato alle imprese dei settori industria, commercio e servizi, artigianato e turismo e altri. Vengono finanziati gli acquisti di beni strumentali connessi all'attività produttiva, progetti di ricerca, certificazione di qualità, spese per le attività di internazionalizzazione, ecc. La vera novità è l'introduzione del rimborso del 25% del capitale in un'unica soluzione alla scadenza del finanziamento, oltre all'opportunità di accedere a un preammortamento di 12 mesi: un meccanismo che consente la messa a reddito dell'investimento senza un eccessivo esborso di capitale iniziale.

## Investimenti in capitali di rischio

Favoriamo le iniziative innovative e lo sviluppo del settore industriale anche con una attività di investimento di capitale di rischio sia diretto, sia tramite fondi.

Al dicembre 2006 il portafoglio complessivo ammontava a circa 1,8 miliardi di euro, costituito in grande misura dall'investimento in 52 società e da investimenti in alcuni fondi di private equity. Segnaliamo alcuni tra gli investimenti effettuati che testimoniano l'impegno della nostra Banca verso interventi a sostegno di finalità di carattere generale oltre che di ritorni economici.

### Bio Energia Villa



Si tratta di una nuova iniziativa di piccole dimensioni nel settore della produzione di energia elettrica dal recupero di metano da materiale organico (deiezioni animali, scarti di lavorazione di prodotti vegetali e rifiuti organici della ristorazione). In prospettiva potrà essere utilizzato anche il calore residuo del processo per ulteriori fini agricoli (a es. essiccaggio). Ubicata in Valtellina (Tirano), è nata su iniziativa di una società locale attiva nella produzione di servizi di riscaldamento e di produzione di energia elettrica da biomasse, in combinazione anche con il consorzio degli allevatori di Tirano, interessato a risolvere il problema dello smaltimento delle deie-

zioni animali. Il nostro intervento in linea equity si accompagna a un più generale intervento di sostegno creditizio. Ci siamo impegnati a sottoscrivere l'8% del capitale per un importo di 40.000 euro e a oggi ne abbiamo versati 10.000.

### Genova High Tech

È la società che sta ottenendo i permessi per la realizzazione del Parco scientifico e Tecnologico degli Erzelli in Genova, sulla spinta originaria di un gruppo di imprenditori del mondo high-tech genovese.

Nel 2006 un gruppo di investitori, tra cui la nostra Banca e soggetti con consolidata esperienza negli sviluppi urbanistici, ha apportato le risorse finanziarie necessarie al decollo del progetto. Si tratta infatti di un progetto di grandi dimensioni su una vasta area (oltre 440.000mq) in una zona centrale della città (il terreno è situato proprio sopra l'aeroporto), il cui sviluppo architettonico è stato predisposto dallo Studio Bellini di Milano. Lo sviluppo urbanistico del Villaggio, fa perno sul trasferimento della facoltà di Ingegneria dell'Università di Genova e sull'insediamento di centri di ricerca e sviluppo di imprese a elevato contenuto tecnologico; oltre 50 imprese nazionali e multinazionali, anche di piccole dimensioni, hanno già manifestato interesse.

La logica complessiva dell'intervento è quella di promuovere uno scambio continuo tra enti di ricerca e centri di formazione, favorendo un interscambio culturale che coinvolga anche gli stili di vita. L'assetto urbanistico complessivo ruota sulla realizzazione di un parco di grandi dimensioni (circa 100.000mq), con la realizzazione di residenze a contorno. Il progetto gode di un ampio sostegno istituzionale; la "posa della prima pietra" è attesa per il primo semestre dell'anno in corso. Il nostro impegno a oggi per il progetto è di 5,5 milioni di euro.

### Newcortec

Si tratta di un'operazione di *venture capital*, in particolare *start-up financing* a sostegno del progetto per lo sviluppo del "cuore artificiale". Newcortec Srl nasce nel gennaio 2005 da uno *spin-off* di una società di ricerca specializzata nello sviluppo di dispositivi biomedicali attiva dal 1980. La società è attiva nella progettazione e produzione di un dispositivo di assistenza cardiaca (VAD) da impiantare nella cavità addominale al fine di operare in parallelo al cuore naturale. L'impiego di VAD per consentire la sopravvivenza dei pazienti in attesa del reperimento dell'organo cardiaco adatto è ormai tecnica consolidata; oltre a tale funzione di "ponte al trapianto", sta emergendo grande interesse per l'impiego di tale dispositivo al fine di ottenere il recupero della funzionalità del cuore naturale grazie al "riposo"

consentitogli dall'uso di uno specifico VAD, con una funzione di "ponte al recupero". Il VAD prodotto da Newcortec, per le sue caratteristiche specifiche – coperte da brevetto – risulta idoneo anche a quest'ultima innovativa funzionalità. Il nostro impegno per il progetto è di 300.000 euro.

La terza edizione del premio Claudio Dematté private equity of the Year 2006 ha scelto Banca Intesa per la categoria Expansion, investimento in capitale per lo sviluppo dell'impresa. L'iniziativa è stata promossa dall'Associazione italiana del private equity e del venture capital (AIFI), con la collaborazione de Il Mondo, Il Sole 24 Ore, Sda Bocconi e il patrocinio di Borsa Italiana.

## L'Amministrazione Pubblica



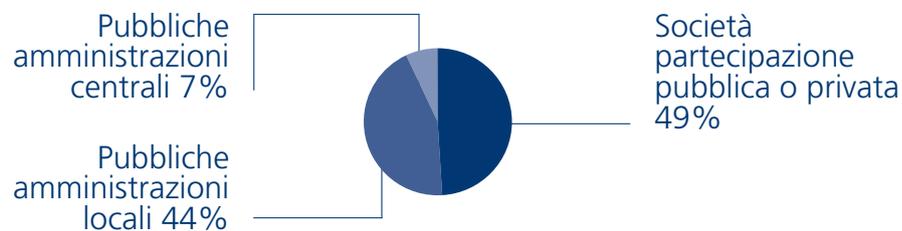
A partire dal primo Piano d'impresa 2003- 2005 abbiamo perseguito l'obiettivo di divenire l'interlocutore finanziario di riferimento del mondo pubblico. Lo Stato, con lo specifico bisogno di assistenza che richiede in tutte le sue principali articolazioni, è un interlocutore fondamentale per il nostro Gruppo che per questo a partire dal 2003 ha iniziato a operare con una struttura specializzata dedicata all'area della finanza pubblica. Il 2006 ha visto il salto di qualità: la nascita di Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo ha sottolineato il nostro impegno al servizio dello sviluppo del Paese.

Intensa è stata l'attività di dialogo con i diversi attori pubblici, sia a livello centrale che territoriale, che hanno permesso l'avvio di iniziative di approfondimento e analisi per poter focalizzare la nostra attività sulle questioni più di rilievo. Nell'ambito di una attività che ha visto Banca Intesa quale facilitatore del dialogo fra mondo pubblico e settore privato, ci siamo operati per l'organizzazione di eventi che hanno messo a confronto istituzioni, mondo accademico e dell'impresa su alcune delle questioni di maggiore attualità del dibattito politico istituzionale. Nel 2006 il convegno, dal titolo "Crescita del Paese, Sviluppo locale e Competitività", svoltosi a Roma il 19 ottobre, ha avuto come obiettivo quello di identificare percorsi politici e soluzioni normative capaci di contemperare le ragioni economiche della crescita, la necessità di modernizzazione dell'assetto istituzionale, le esigenze della concertazione fra i vari livelli istituzionali e la salvaguardia dell'attuale modello di coesione sociale. 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 PA, veri e propri momenti di "formazione d'aula" dedicati all'utilizzo delle tecniche della finanza di progetto nella realizzazione di infrastrutture; i tre moduli realizzati nel corso delle ultime tre edizioni della manifestazione hanno visto la partecipazione di circa 600 persone, 250 soltanto nell'edizione 2006.

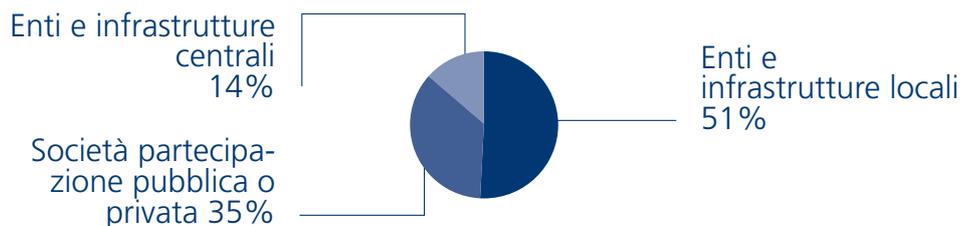
# Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo

Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo opera direttamente attraverso undici presidi commerciali sul territorio nazionale e indirettamente attraverso le filiali di Banca Intesa e delle Banche del Gruppo.

Clientela al 31.12.2006 (100%=1.500)



Crediti verso clientela al 31.12.2006 (100%=7,8 mld)  
(volumi medi progressivi)



Il primo anno di attività della Banca ha visto consolidare l'impegno nell'assistenza alle Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali e alle Aziende Industriali/Operative collegate al settore pubblico realizzando numerose operazioni di primaria rilevanza per il Paese. Si è ulteriormente ampliata l'attività di sviluppo a favore della collaborazione tra pubblico e privato, con la definizione di importanti operazioni. Ne citiamo alcune tra le più significative nei diversi ambiti di intervento:

## Sviluppo delle grandi infrastrutture

Con il finanziamento di opere per la realizzazione dell'Interporto Romano a Fiumicino; con la prosecuzione delle erogazioni a favore di Anas a supporto della realizzazione della terza corsia del Grande Raccordo Anulare di Roma, del Passante di Mestre e del completamento dell'Autostrada Salerno-Reggio Calabria, nonché con l'assistenza al concessionario del collegamento diretto autostradale Milano-Brescia (Brebemi),

al promotore del progetto per le tangenziali esterne di Milano ed al concessionario per la realizzazione dell'Autostrada Pedemontana Lombarda.

### Sostegno dei servizi sanitari, delle università e della ricerca pubblica

Con lo smobilizzo di crediti dei fornitori sanitari nei confronti delle Regioni (operazioni di cartolarizzazione per la Regione Lazio e per la Regione Abruzzo, acquisto di crediti pro soluto per la Regione Piemonte) al fine di dare un importante contributo al contenimento della crisi di liquidità dei sistemi sanitari regionali; con il finanziamento, assistito da fondi BEI, per la realizzazione della nuova sede dell'Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri, su un'area di 42.000 mq. nel quartiere Bovisa a Milano; con l'attivazione dei servizi di tesoreria a favore della Fondazione Rita Levi Montalcini che persegue finalità sociali attraverso l'aiuto economico alle donne dei paesi africani per favorirne l'alfabetizzazione e l'istruzione primaria, secondaria, universitaria e post universitaria, nonché con i finanziamenti per la realizzazione, la ristrutturazione e il completamento di una serie di strutture universitarie, tra le quali l'Istituto di Biologia di Pavia e la Facoltà di Ingegneria di Bergamo.

### Miglioramento dei servizi pubblici e di pubblica utilità



A favore della soluzione dell'emergenza ambientale in Sicilia, tramite finanza di progetto, con la consulenza e la strutturazione dell'operazione di finanziamento di sistemi di smaltimento e termovalorizzazione dei rifiuti urbani, nonché con il finanziamento di Silea Spa Società Inter-

comunale Lecchese per l'Ecologia e per l'Ambiente.

### Supporto dell'equilibrio finanziario del settore pubblico

Con la ristrutturazione del debito della Provincia di Pavia, della Regione Veneto e della Provincia di Lecce. Con la prosecuzione inoltre delle cosiddette multiemissioni di BOC in numerose aree, tra cui le province di Treviso, Brescia, Lecce, Potenza: si tratta di accordi quadro aperti a tutti gli enti locali di una determinata area territoriale per l'emissione di Buoni Ordinari Comunali a tassi e condizioni predefiniti, sotto l'eventuale coordinamento di un Ente di riferimento per il territorio.

### Sostegno dei progetti urbanistici e di sviluppo del territorio

Fornendo consulenza e assistenza per la realizzazione del porto turistico internazionale 'Marinara' a Marina di Ravenna, nato per potenziare e razionalizzare l'offerta di servizi per il settore nautico, con l'adozione dello schema di finanza di progetto.

### Promozione di una efficiente gestione dell'operatività bancaria corrente

Con un accordo tra INPS, Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo e Banca Intesa finalizzato alla sperimentazione dell'accredito diretto delle prestazioni previdenziali attraverso l'utilizzo di carte prepagate, consentendo così ai beneficiari di ricevere l'accredito delle rate di pensione e di altre prestazioni (indennità di maternità, disoccupazione, ecc.) gratuitamente, senza commissioni e di poter disporre dell'importo presso qualsiasi sportello Bancomat e/o POS in tempo reale.

## Mercati controversi: il settore degli armamenti

È dal marzo 2004 che Banca Intesa ha adottato una policy con la quale ha deciso di sospendere la partecipazione a operazioni finanziarie che riguardano l'esportazione, l'importazione e il transito di armi e di sistemi di arma, pur consentite dalla legge 185/90. La policy emanata contempla la possibilità comunque di valutare di volta in volta operazioni che – pur rientrando fra quelle previste dalla legge 185/90 – non abbiano caratteristiche tali da essere incoerenti con lo spirito di "banca non-armata". Tale posizione è tesa ad aderire completamente allo spirito dei principi della Costituzione repubblicana che ripudia la guerra come mezzo di risoluzione delle controversie internazionali e a dare una risposta significativa a un'esigenza espressa da

ampi e diversificati settori dell'opinione pubblica che fanno riferimento a istanze etiche. Non sono ovviamente rientrate nel divieto le operazioni deliberate dalla Banca precedentemente all'emanazione della policy.

A partire dal secondo trimestre del 2004 questa policy è stata portata avanti con coerenza, come dimostrano i dati delle Relazioni Annuali trasmesse dalla Presidenza del Consiglio al Parlamento italiano e la sempre minor incidenza percentuale sul totale autorizzato.

Nel 2006 l'importo di 46,9 milioni di euro si riferisce per 41,2 milioni a un'operazione con destinatario finale gli Emirati Arabi Uniti deliberata dalla Banca all'inizio del 2004 e autorizzata dal Ministero degli Affari Esteri solo nel 2006.

	<b>Importi autorizzati Export di armi (milioni di euro)</b>	<b>% sugli importi autorizzati per Istituti di Credito</b>
2003	97,4	13,49
2004	23,2	1,76
2005	0,2	0,02
2006	46,9	3,14

Segnaliamo anche una policy adottata dalla banca croata Privredna Banka Zagreb relativa alle attività di investment banking nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione. La normativa emanata, "Procedure on prevention of financing of

excluded activities", esclude finanziamenti diretti o indiretti a progetti che abbiano impatti negativi sull'ambiente o siano lesivi di valori morali quali a esempio lo sfruttamento di lavoro minorile, la produzione e il commercio di armi.

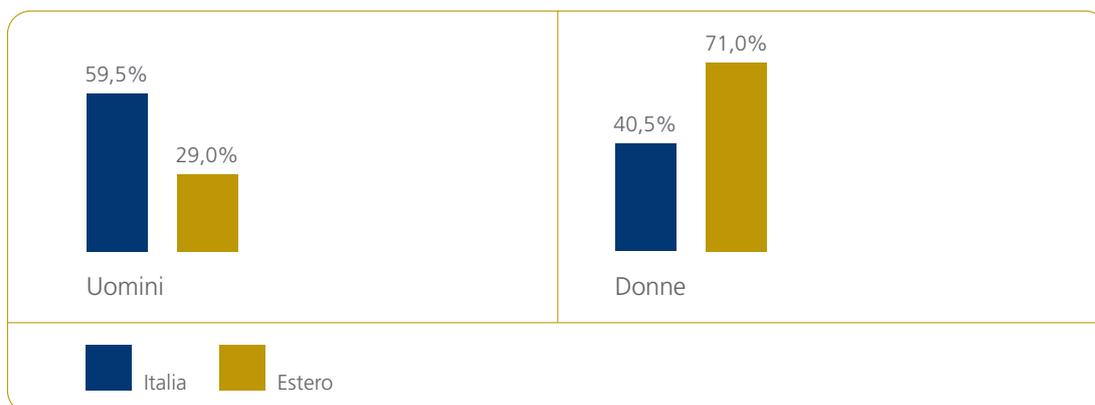
# Collaboratori

## Composizione del personale

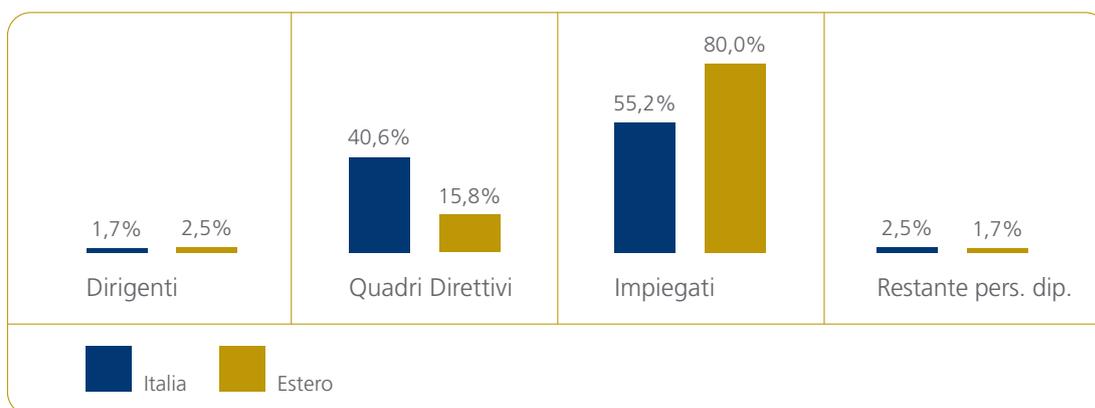
Al 31/12/2006 i collaboratori delle società presenti nel perimetro di consolidamento del Bilancio Sociale e Ambientale sono più di 55.200,

di cui oltre 40.300 in Italia e quasi 14.900 all'estero. Presentiamo, qui di seguito, un quadro sintetico sulla composizione del personale in Italia e all'estero.

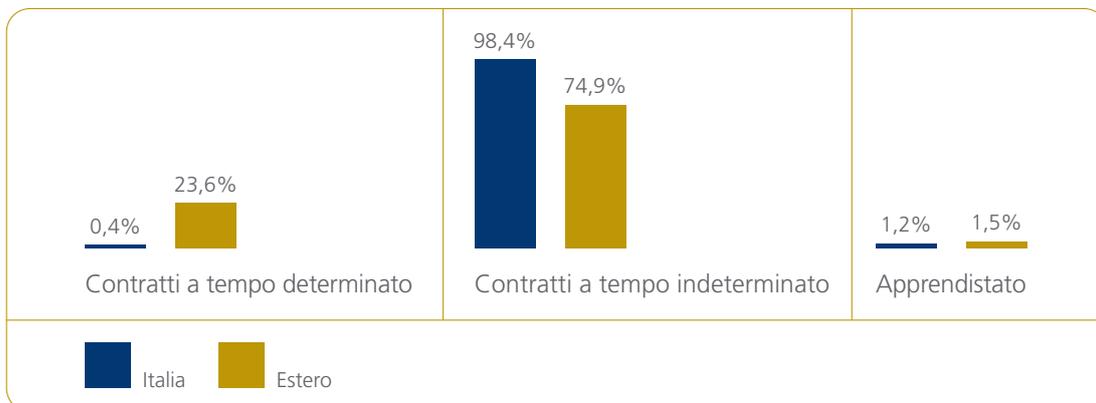
## Composizione per genere



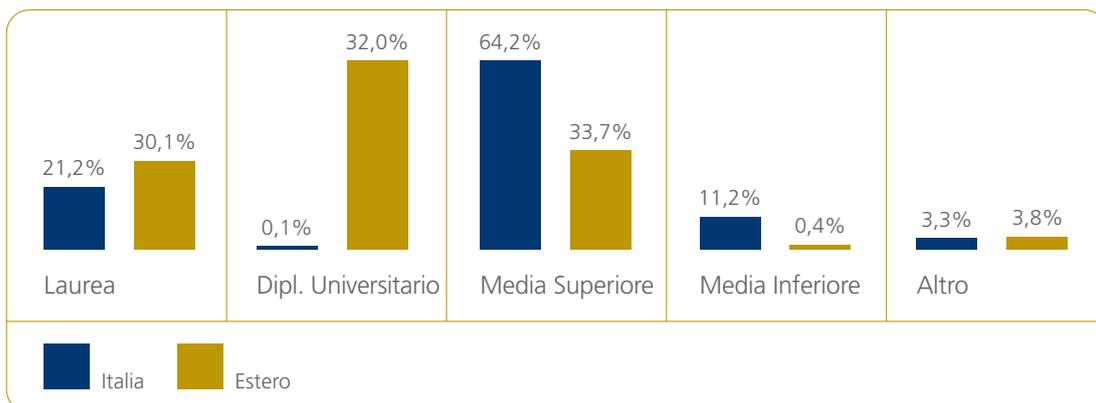
## Inquadramento



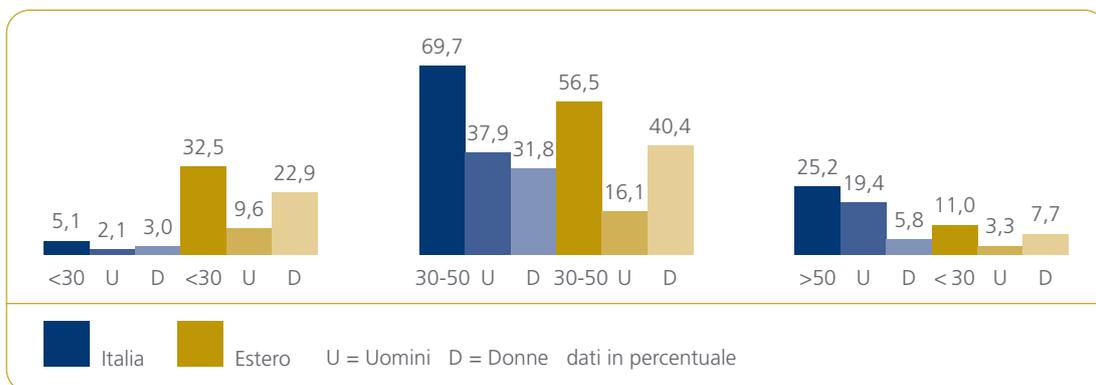
## Tipologia di contratto



## Scolarità



## Dipendenti per fasce di età



GLI IMPEGNI DICHIARATI	COSA È STATO FATTO NEL 2006
<p><b>Qualità delle risorse umane</b> <i>Formazione sul Codice Etico</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Formare i collaboratori sui valori e principi del Codice Etico e diffondere la cultura della CSR in azienda.</li> </ul> <p><i>Web TV on demand</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sviluppare uno strumento di comunicazione e formazione a distanza che, consentendo di personalizzare le richieste in base alle proprie esigenze, consenta di accrescere l'efficacia nell'utilizzo delle informazioni, aumentando le competenze e semplificando l'operatività.</li> </ul> <p><i>Progetto Archimede</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzare nell'ambito della Divisione Corporate una piattaforma di Knowledge management per condividere idee innovative proposte dai colleghi e il loro sviluppo realizzativo.</li> </ul> <p><i>Progetto per facilitare la diffusione della normativa aziendale (ARCO)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Progettare e realizzare nuovi processi e strumenti per la redazione e la diffusione della normativa aziendale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– È stato predisposto su questi temi un corso di formazione a distanza messo a disposizione di tutta la popolazione aziendale e sono stati integrati i principi e valori del Codice nei vari corsi di formazione.</li> <li>– È stato realizzato lo strumento e messo a disposizione dei collaboratori.</li> <li>– L'attuazione del progetto ha portato al vaglio del Comitato Archimede 15 Progetti di Innovazione di cui 5 sono stati giudicati meritevoli di essere implementati.</li> <li>– Sono stati realizzati e messi a disposizione dei colleghi strumenti che rendono più agevole la ricerca e la consultazione dei materiali sulla Intranet aziendale.</li> </ul>
<p><b>Sviluppo delle risorse umane</b> <i>Piano di formazione 2005 – 2007</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Attuare il Piano di formazione a sostegno del Piano d'Impresa 2005 – 2007 con l'obiettivo di coniugare al meglio le esigenze aziendali con le aspettative individuali, per rendere la formazione sempre più leva di sviluppo non solo aziendale, ma anche personale.</li> </ul> <p><i>Percorsi formativi al ruolo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Predisporre appositi percorsi professionali per alcune specifiche figure impegnate nella relazione commerciale con la clientela.</li> </ul> <p><i>Copertura ruoli di responsabilità</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificare le competenze qualificanti per il ruolo di Direttore di Filiale, nell'ambito della Divisione Rete per attuare interventi formativi coerenti con esse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il piano è stato articolato in 4 ambiti formativi: formazione istituzionale, formazione di aggiornamento nel ruolo, formazione individuale e formazione su commessa.</li> <li>– Sono stati individuati percorsi appositi per i gestori clientela – imprese, piccole imprese e small business, famiglie e premium –, per i direttori di filiale, per i responsabili e gli addetti estero e estero/merci.</li> <li>– Sono state effettuate 5 sessioni pilota per neo Direttori che hanno interessato un totale di 76 partecipanti. È stata pianificata almeno una edizione al mese per tutto il 2007.</li> </ul>

GLI IMPEGNI DICHIARATI	COSA È STATO FATTO NEL 2006
<p><i>Valorizzazione del potenziale e attrazione giovani talenti.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Estensione dei progetti di valorizzazione delle risorse ad alto potenziale delle diverse strutture del Gruppo Intesa e di individuazione dei giovani talenti.</li> </ul> <p><i>Valorizzazione della seniority – E.V.E.R.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sostenere le risorse senior, mettendo loro a disposizione strumenti per mantenersi attive nella vita aziendale.</li> </ul> <p><i>Valutazione delle prestazioni: Valore e Direzione per Obiettivi (DPO)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Estendere progressivamente il sistema di valutazione delle prestazioni “Valore” e il progetto DPO alle società del Gruppo Intesa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– È stato avviato “I colori di Intesa”, un percorso formativo specifico che ha coinvolto 665 alti potenziali di Banca Intesa e Intesa Private Banking e 215 talenti delle banche del Gruppo Intesa.</li> <li>– È stata effettuata una prima ricognizione della situazione in azienda. Le successive fasi saranno riconsiderate alla luce della fusione con Sanpaolo IMI.</li> <li>– “Valore” e DPO sono stati estesi alle banche italiane e alle società prodotte del Gruppo Intesa: Intesa Leasing, IntesaTrade, Setefi (Valore); Banca Caboto, Intesa Leasing, Intesa Mediofactoring, Intesatrade, Banca Popolare Friuladria, Intesa Casse del Centro, Banca di Trento e Bolzano (DPO).</li> </ul>
<p><b>Relazioni sindacali</b></p> <p><i>Osservatorio su azione commerciale e sicurezza antirapina</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Avviare l’Osservatorio azienda/sindacato, cui è assegnato il compito di analizzare le possibili criticità sui temi dell’azione commerciale e della sicurezza antirapina e formulare le relative proposte di soluzione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– È stato istituito l’Osservatorio che, per commentare i dati relativi al 2006, ha effettuato una prima riunione il 27 febbraio 2007.</li> </ul>
<p><b>Comunicazione interna</b></p> <p><i>Iniziativa di ascolto strutturato</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Attivare indagini di clima interno, focus group e una indagine generale di Gruppo ogni 6 mesi.</li> </ul> <p><i>Gruppi di ascolto</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Attivare un network di corrispondenti per veicolare i suggerimenti dei colleghi sul territorio e per avere localmente dei portavoce delle strategie del management.</li> </ul> <p><i>Qualità della vita in azienda – Pari Opportunità</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Attivare la Commissione Paritetica sulle Pari Opportunità con il compito di realizzare attività di studio e di analisi sulle condizioni di lavoro di uomini e donne all’interno dell’Azienda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Numerosi sono stati i momenti di ascolto e dialogo con i collaboratori: a vario titolo si sono realizzate 83 occasioni di incontri con modalità di Focus Group con la partecipazione di 825 collaboratori. L’indagine di clima è stata estesa da un campione di destinatari a tutto il personale (Banca Intesa e banche italiane).</li> <li>– Il progetto è stato sospeso per riconsiderarlo alla luce della fusione con Sanpaolo IMI.</li> <li>– Sono stati nominati i componenti della Commissione e la sua operatività è stata confermata nell’ambito del nuovo protocollo sulle Relazioni Industriali del Gruppo Intesa Sanpaolo.</li> </ul>

GLI IMPEGNI DICHIARATI	COSA È STATO FATTO NEL 2006
<p><i>Portale Intranet per i servizi ai collaboratori</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Attivare sull’Intranet aziendale uno spazio dedicato ai servizi per i collaboratori.</li> </ul> <p><i>In Intesa – Workshop sull’appartenenza e sulla integrazione</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Attivare periodicamente un corso formativo strutturato, per favorire la condivisione dei valori, della cultura e realtà aziendali, per rafforzare il senso di appartenenza e di identità.</li> </ul> <p><i>Il Valore degli intangibles – Workshop</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Effettuare workshop volti a rinforzare l’efficacia dell’azione manageriale con particolare riferimento al versante intangibles: leadership, comunicazione autorevole, presidio di motivazione e clima aziendale, gestione del merito.</li> </ul> <p><i>Istituzione di un fondo di solidarietà</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Istituire un Fondo di solidarietà a favore di dipendenti, ex-dipendenti e pensionati delle aziende del Gruppo Intesa e dei loro familiari, che si trovino in condizioni di comprovata necessità economica o in situazioni di svantaggio fisico, psichico, sociale o familiare, a causa di eventi straordinari e eccezionali.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il portale è stato realizzato e inserito nella nuova architettura della Intranet.</li> <li>– Sono state realizzate 29 edizioni, per complessivi 339 partecipanti selezionati tra le persone assunte in Banca Intesa, Banca Intesa Private Banking e Banca Caboto a partire dal 2003.</li> <li>– Sono stati coinvolti in questa iniziativa 349 Dirigenti e 2.000 Quadri direttivi.</li> <li>– Il progetto, confermato anche alla luce della fusione con Sanpaolo IMI, è in via d’implementazione.</li> </ul>
<p><b>Salute e Sicurezza</b></p> <p><i>Intesa sicura con te – sostegno post rapina</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzare – in coerenza con gli impegni assunti con il sindacato nell’ambito dell’Accordo sui temi della sicurezza antirapina – iniziative di gestione/sostegno alla salute del personale vittima di questa tipologia di eventi traumatici.</li> </ul> <p><i>Intesa formazione sicura</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Proseguire l’attività formativa in materia, per migliorare la cultura della sicurezza e il presidio dei rischi in filiale da parte dei Direttori.</li> </ul> <p><i>Intesa salute</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestire in modo informatizzato l’archivio cartaceo sulla sorveglianza sanitaria, per promuovere interventi a favore della salute del personale calibrate sulle evidenze.</li> </ul> <p><i>Intesa no smoking</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sostenere, tramite varie iniziative, la disassuefazione dal fumo a tutela della salute dei collaboratori e delle loro famiglie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sono state messe a punto le linee di intervento ed è partita una prima sperimentazione in alcune filiali di Torino.</li> <li>– Sono state realizzate iniziative di formazione a distanza e di formazione permanente tramite la WEB TV.</li> <li>– È stata completata l’integrale gestione automatizzata dell’archivio.</li> <li>– Individuato l’approccio multidisciplinare (medico e psicologico) come quello più efficace, è stato dato incarico alla Clinica del Lavoro dell’Università di Milano, che opera in base a tale metodologia.</li> </ul>

Le persone hanno un ruolo fondamentale per lo sviluppo e l'attuazione della missione aziendale. Il raggiungimento di obiettivi economici sfidanti e il mantenimento di un solido rapporto di lungo termine con la clientela sono direttamente legati al contributo di eccellenza che la Banca può stimolare e ottenere da ciascun collaboratore.

L'attività di gestione del personale è stata improntata perciò a un preciso indirizzo strategico: integrare, motivare e coinvolgere i collaboratori all'interno del sistema di valori e di obiettivi del Gruppo.

Il modello seguito per attuare questa strategia si è basato su alcuni principi guida fondamentali e strettamente legati agli obiettivi d'impresa: la redditività sostenibile nel lungo periodo, la qualità della relazione con i clienti e la valorizzazione del capitale umano. Si è attribuita, in altre parole, sempre maggiore rilevanza ai fattori cosiddetti "intangibili", quali fattori generatori di valore per l'azienda in grado di guidare la performance nel medio lungo periodo.

- la componente femminile del Gruppo in Italia è in crescita, dal 39,9% del 2005 al 40,5%, ed è leggermente superiore alla media di sistema (39,3%)<sup>(1)</sup>, mentre all'estero raggiunge il 71%, dato che eleva la media del Gruppo al 48,7%;
- il numero dei collaboratori con istruzione universitaria in Italia rimane sostanzialmente stabile attestandosi al 21,3%, leggermente inferiore al dato di sistema riferito alle banche maggiori (22,8%); all'estero la percentuale è elevata e ammonta al 62,1%, in crescita rispetto al 2005 (59,3 %);
- in Italia si registra, per la prima volta, l'inserimento di 478 giovani con contratto di apprendistato;
- il tasso di contratti part-time del Gruppo in Italia è in lieve crescita (12,6%) e si attesta ben oltre la media di settore (8,3% nel 2005);
- a livello di Gruppo: è in crescita l'incidenza del personale con età inferiore ai 30 anni, dall'11,3% del 2005 al 12,5% del 2006. Questo dato è influenzato particolarmente dalle partecipazioni estere, dove il tasso dei collaboratori con meno di 30 anni è del 32,5% sul totale.

## L'evoluzione del personale

Nel corso del 2006 si sono evidenziati i seguenti andamenti:

Il saldo relativo al turnover effettivo del Gruppo Intesa è stato generato da:

	<b>Gruppo 2005</b>	<b>Italia 2005</b>	<b>Estero 2005</b>	<b>Gruppo 2006</b>	<b>Italia 2006</b>	<b>Estero 2006</b>
<b>Turnover</b>	<b>364</b>	<b>- 537</b>	<b>901</b>	<b>1.007</b>	<b>579</b>	<b>428</b>
Assunzioni	3.712	839	2.873	4.094	1.242	2.852
Cessazioni	- 3.910	- 1.548	- 2.362	- 3.886	- 1.032	- 2.854
Saldo passaggio infragruppo e altro	562	172	390	799	369	430
<b>Turnover %</b>	<b>5,3%</b>	<b>2,0%</b>	<b>15,2%</b>	<b>6,0%</b>	<b>2,3%</b>	<b>15,9%</b>

### Assunzioni

Nel 2006 sono stati inseriti nella Capogruppo circa 500 giovani, in possesso di caratteristiche coerenti con le necessità organizzative della Banca, con contratto di apprendistato della du-

rata complessiva di 4 anni. Il programma per l'inserimento di apprendisti in azienda aveva preso avvio nel settembre 2005, a seguito dell'accordo sottoscritto da ABI e dalle organizzazioni sindacali il 23 giugno 2005, ed è stato at-

<sup>(1)</sup> Per i dati di sistema si fa riferimento alla fonte "Rapporto 2006 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria", ABI.

tivato, in una prima fase, in Lombardia, Piemonte, Veneto e Sardegna.

Per l'inserimento di questi giovani collaboratori, sono stati individuati cinque profili formativi: Addetto operativo, Addetto all'attività commerciale, Operatore di banca telefonica, Assistente operativo Private e Addetto alle attività di supporto alla gestione dell'azienda, nonché realizzate oltre 12.000 giornate di aula nel 2006.

Per la formazione di ciascuna di queste figure professionali la Banca – implementando il numero di giornate di formazione previste dalla vigente normativa – investirà nel quadriennio dalle 75 alle 90 giornate di formazione pro-capite. Riguardo ai canali e processi di reclutamento, nel corso del 2006 è stata completata la personalizzazione e il potenziamento dell'applicazione informatica Cv Web, sul sito web istituzionale, dedicata alla gestione delle domande di assun-

zione e alla loro selezione. Questo strumento consente alla Capogruppo di gestire il database delle candidature in modo completo per tutte le campagne di reclutamento, comprese quelle attivate per conto di altre società del Gruppo. Il processo prevede il lancio della campagna attraverso annunci dedicati e personalizzati, il disegno del processo di selezione, il monitoraggio dell'andamento delle candidature, la definizione dei parametri per individuare quelle idonee alla selezione, l'attribuzione della valutazione per singola prova e la tracciatura dell'andamento del processo di selezione sino alla sua conclusione.

Sul sito web della Capogruppo, oltre a essere pubblicati i valori aziendali, sono spiegate le modalità di reclutamento e selezione e messe in evidenza le opportunità di inserimento in Azienda anche per diffondere e caratterizzare sempre più il nostro marchio sul mercato del lavoro.

	2005	2006
<b>Assunzioni nel Gruppo</b>		
Totali	3.712	4.094
Numero curricula spontanei ricevuti nell'anno (dati progressivi)	236.576	169.434
Colloqui di selezione effettuati (compreso stage)	6.079	10.019
<b>Assunzioni nell'anno per tipologia di contratto (dati riferiti solo all'Italia)</b>		
Contratti a tempo determinato	405	380
Contratti a tempo indeterminato	434	384
Contratti di apprendistato	0	478

È stato sviluppato e diffuso, anche attraverso iniziative di comunicazione specifica, il sistema "Job Posting" per la gestione delle candidature interne presso la Capogruppo. Esso permette a ciascun collaboratore che ritiene di essere in possesso dei requisiti richiesti, di candidarsi per una posizione che necessita di essere ricoperta, compilando un apposito e semplice modulo in Intranet.

Si è così definito un processo che consente alle competenze interne di emergere in modo trasparente, rapido ed efficace.

Attraverso il "Job Posting" sono state ricevute le candidature di quasi 1.000 persone.

Per rispondere agli obiettivi che ci eravamo posti nel corso del 2005, la nostra attività si è concentrata sulle seguenti aree:

- **Qualità delle risorse;**
- **Valorizzazione e motivazione;**
- **Relazioni industriali;**
- **Comunicazione interna;**
- **Qualità della vita in azienda.**

## Qualità delle risorse

### La formazione



La formazione è leva strategica fondamentale per lo sviluppo professionale e personale dei collaboratori ed è a fondamento della possibilità di raggiungere gli obiettivi aziendali.

## La formazione al ruolo



Uno degli obiettivi prioritari è stato quello di fornire la necessaria formazione tecnica, commerciale e comportamentale a coloro che si trovano ad assumere un ruolo a diretto contatto con la clientela e con particolare impatto sul livello di servizio a essa offerto, nonché di accrescere le competenze di coloro che già possiedono esperienza. Per tali figure professionali (gestori, direttori di filiale, addetti e responsabili estero e estero merci) sono stati predisposti percorsi di formazione, individuando i diversi livelli attesi di copertura del ruolo e declinando gli interventi formativi necessari per colmare il gap tra il livello "ideale" delle conoscenze e quello effettivamente posseduto. Nel corso del 2006 sono state registrate, presso la Capogruppo, 8.350 partecipazioni (per un totale di 17.200 giornate aula) agli interventi formativi dei percorsi.

L'attenzione per la formazione mirata a consentire a ciascuno di ricoprire al meglio il proprio ruolo vede specifiche declinazioni all'interno del Gruppo. In Intesa Private Banking, a esempio, è previsto un percorso formativo denominato "Master Private" che comprende iniziative finalizzate al consolidamento della cultura aziendale e moduli specialistici differenziati per ruolo. I moduli formativi sono progettati ed erogati da docenti universitari e professionisti specialisti della materia e le competenze tecnico-finanziarie dei partecipanti sono certificate da una società indipendente (AIPB – Associazione Italiana Private Banking).

Per la ricopertura dei ruoli manageriali, Privredna Banka Zagreb ha fondato la PBZ Business School, che offre 3 programmi certificati di formazione manageriale: General Management, Operative/Sales Management e Strategic Management. Ogni programma contiene 12 moduli su 3 anni. La prima tornata di corsi ha visto la partecipazione di 220 studenti comprendenti un range tra giovani "ad alto potenziale" e manager di alto livello.

## La responsabilità sociale nella formazione



Il Codice Etico, approvato nel luglio 2006, ha previsto quale prima modalità di attuazione, un forte impegno a diffondere all'interno dell'azienda la cultura della responsabilità sociale e la conoscenza dei valori e dei principi del Codice stesso.

È stata realizzata, quindi, un'iniziativa mirata a tutto il personale tramite formazione a distanza (e-Learning) per diffondere i principi e i valori del Gruppo ed è stata svolta una formazione, differenziata in base ai ruoli, sui valori più specificamente attinenti l'attività del segmento di popolazione interessata per far acquisire consapevolezza su come i valori di riferimento di Banca Intesa possano tradursi in comportamenti coe-

renti nell'attività operativa quotidiana. Inoltre, per i "referenti CSR" – figure presenti all'interno delle varie strutture del Gruppo con obiettivi specifici legati all'attuazione delle strategie CSR – è stato realizzato un corso specifico di due giorni che, unendo alle tecniche tradizionali d'aula la metodologia del laboratorio teatrale, ha consolidato la preparazione specifica e creato le condizioni per cooperare efficacemente all'interno del gruppo di lavoro.

## L'ascolto come componente della formazione

L'ascolto dei bisogni formativi è stata parte integrante della strategia di miglioramento continuo della formazione, sotto il profilo sia dei contenuti sia dell'efficacia di trasmissione degli stessi. A un campione di 4.000 colleghi è stato sottoposto un questionario che oltre a indagare il fattore "gradimento" – come già da alcuni anni accadeva – ha esplorato anche il tema dell'efficacia dell'azione formativa proposta. Dalle risposte pervenute – che rappresentano circa il 50% del campione – è emerso che gli intervistati vivono la formazione principalmente come un investimento sulla propria crescita personale e professionale. Questa indicazione insieme a tutti gli altri esiti di questa indagine, pubblicati sull'Intranet aziendale, consentiranno di affinare ulteriormente i contenuti, i canali di erogazione e i servizi di supporto dell'offerta formativa in base alle esigenze espresse dai collaboratori.

A partire dal 2007, la rilevazione dell'efficacia della formazione diverrà sistematica e riguarderà una selezione dei principali corsi erogati nelle diverse modalità oggi disponibili.

L'ascolto delle opinioni e delle esigenze dei collaboratori è stato il criterio utilizzato anche per indagare l'efficacia dell'attività di formazione "a distanza", modalità che nel 2006 ha rappresentato più di un terzo di tutta l'attività didattica.

Sono stati infatti attivati i Gruppi di ascolto e-learning, che hanno coinvolto 140 colleghi provenienti da Banca Intesa, Banca di Trento e Bolzano e Banca Popolare FriulAdria e che hanno analizzato il profilo organizzativo, i processi di apprendimento e i servizi di supporto dell'e-learning, per individuarne potenziali aree di miglioramento. I risultati – anch'essi pubblicati sull'Intranet aziendale – hanno evidenziato una sostanziale adeguatezza di Intesa C@mpus, ossia della componente tecnologica centrale attraverso la quale la formazione a distanza viene erogata. È invece emerso che esistono alcuni fattori, legati alla carenza di spazi dedicati alla fruizione dei corsi presso le unità di appartenenza, che non agevolano il processo di apprendimento, soprattutto dove l'adozione di soluzioni 'open space' è stata preferita a altre alternative.

I suggerimenti raccolti sono diventati oggetto di specifiche iniziative già nel corso del 2006, mentre altre possibili attività verranno approfondite nel corso del 2007. È stato attivato, infine, un 'network e-learning' cui inizialmente hanno avuto accesso, su base volontaria, i 140 colleghi che hanno partecipato al progetto. Si tratta di uno spazio di "comunità virtuale", predisposto per incoraggiare su questi temi una discussione continua, con lo scopo di condividere esperienze e proposte di miglioramento.

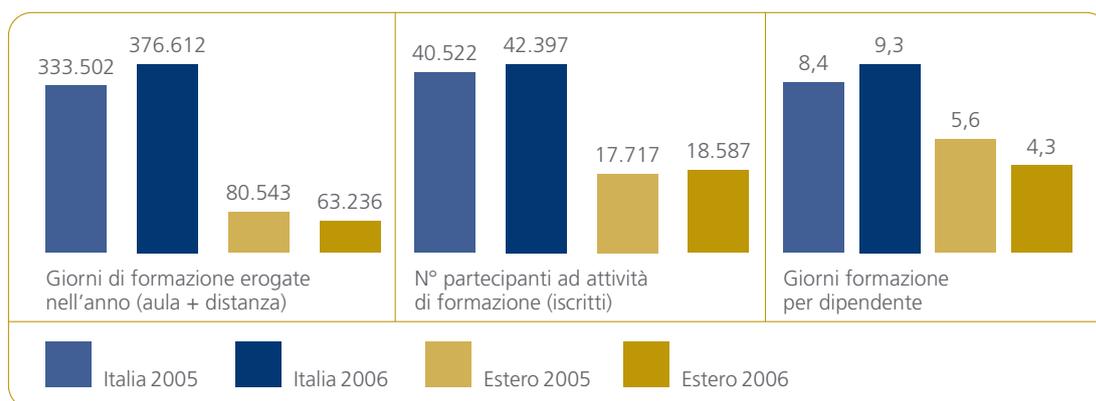
### Strumenti innovativi per una formazione personalizzata

Una delle esigenze da tempo avvertite e segnalate dai collaboratori utenti della formazione era quella di poter fruire dei programmi a carattere formativo diffusi con modalità "a distanza" in maniera svincolata da orari rigidi e poter così personalizzare la propria formazione superando l'inevitabile rigidità della programmazione prefissata.

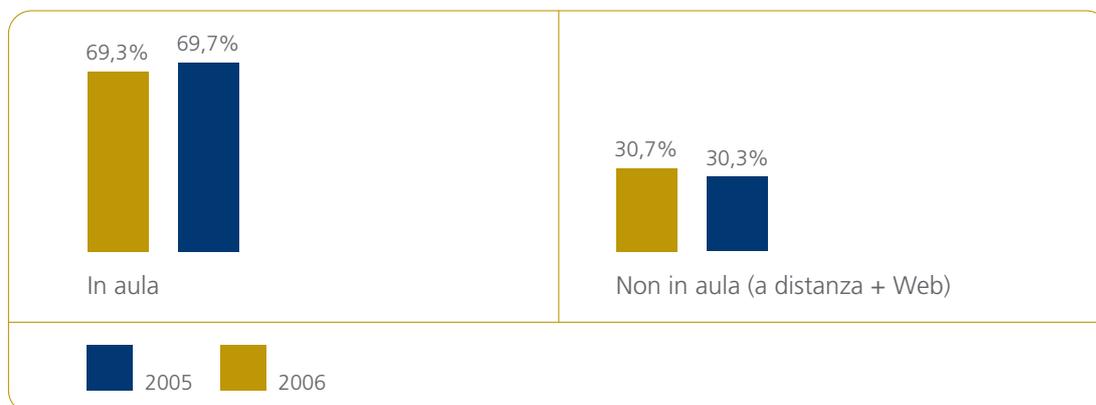
La WEB TV "On Demand", cioè la possibilità di visionare nel momento prescelto dall'utente i contenuti più interessanti, è una risposta concreta all'esigenza di fruire i programmi in maniera svincolata da orari rigidi.

Per venire incontro a un'altra necessità rappresentata dalla possibilità di accedere a contenuti "su misura", sono state realizzate le cosiddette "Pillole Formative", 'mini-corsi' e-learning della durata di qualche minuto, liberamente accessibili da tutto il personale tramite Intesa C@mpus. Questa offerta formativa costituisce una sorta di 'biblioteca virtuale' di formazione che può essere preparata, erogata e aggiornata in tempi ristretti e si propone come punto di riferimento cui accedere, per informarsi o approfondire al bisogno. È stato inoltre predisposto il servizio di 'Tutorship online', cioè l'affiancamento di una persona con l'obiettivo di garantire a chi fruisce delle formazione a distanza continuità ed efficacia nel processo di apprendimento.

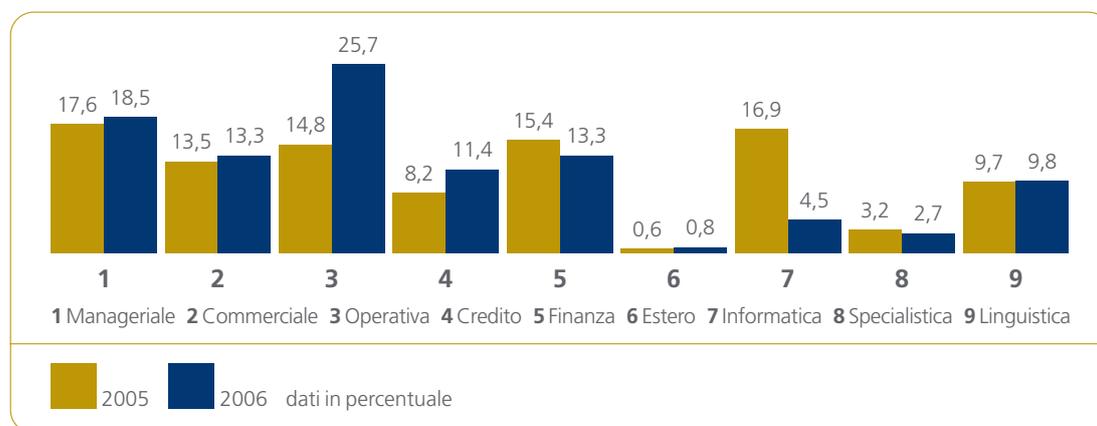
## Formazione



## Formazione per modalità di erogazione



## Formazione per contenuti (ore aula + ore formazione a distanza)



Formazione per categoria professionale (n° ore medie)	Italia 2005	Estero 2005	Italia 2006	Estero 2006
Dirigenti uomini	47.807	6.792	28.898	8.070
Dirigenti donne	3.833	5.085	2.821	6.440
Quadri direttivi uomini	460.136	62.111	458.629	45.411
Quadri direttivi donne	185.359	81.498	211.329	55.830
Impiegati uomini	342.133	115.227	478.123	91.970
Impiegati donne	290.245	373.631	424.462	298.167
<b>Totale Uomini</b>	<b>850.076</b>	<b>184.130</b>	<b>965.651</b>	<b>145.451</b>
<b>Totale Donne</b>	<b>479.438</b>	<b>460.214</b>	<b>638.612</b>	<b>360.437</b>
<b>Totale</b>	<b>1.329.514</b>	<b>644.344</b>	<b>1.604.263</b>	<b>505.888</b>

## Valorizzazione e motivazione

Professionalità, motivazione e senso di appartenenza dei collaboratori sono elementi fondamentali a partire dai quali sono stati strutturati e sviluppati i processi di valutazione e valorizzazione del personale. Essi hanno, tra l'altro, il fine di promuovere comportamenti coerenti ai valori dichiarati nel Piano d'Impresa.

### Valutazione delle prestazioni

Banca Intesa adotta dal 2002 "Valore", un sistema in grado di misurare la performance individuale attraverso criteri omogenei, coerenti e finalizzati ad una gestione del personale basata sul merito, favorendo al contempo il miglioramento delle competenze e delle professionalità. Il sistema "Valore" si propone di indirizzare i contributi individuali e di squadra verso gli

obiettivi stabiliti, allineare la cultura aziendale a principi che valorizzino il merito, rendendo inoltre disponibili elementi utili al corretto utilizzo delle leve gestionali (sistema premiante, formazione, mobilità, sviluppo). Nel 2006 è proseguita l'estensione di "Valore" alle banche italiane e alle principali società prodotte del Gruppo, coinvolgendo praticamente la totalità dei collaboratori della Capogruppo e progressivamente quelli delle società cui è stato esteso. Per supportare una corretta diffusione del sistema e per rafforzare la cultura della valutazione, è stata ulteriormente implementata una specifica iniziativa di formazione, a livello di Gruppo, rivolta a tutti i neo-valutatori.

Per i dirigenti e i responsabili di struttura, Banca Intesa adotta dal 2003 la Direzione per Obiettivi (DPO), in base alla quale ogni responsabile illustra ai suoi collaboratori titolari di scheda

DPO, gli obiettivi della struttura, in modo che, a loro volta, questi identifichino i propri obiettivi da sottoporre all'approvazione del responsabile medesimo, il quale effettuerà la valutazione a conclusione dell'esercizio. Si tratta di un processo che vuole favorire la responsabilizzazione e la crescita manageriale attraverso una modalità trasparente di assegnazione di obiettivi di tipo quantitativo e qualitativo.

Nel 2006 è proseguita l'estensione del sistema DPO alle banche italiane e alle principali società prodotte del Gruppo.

### Intangibles e gestione della complessità

Per rafforzare l'efficacia dell'azione manageriale e diffondere una cultura gestionale sempre più attenta alle persone, nel 2006 sono stati introdotti nella scheda DPO di tutti i ruoli che prevedono il coordinamento di persone quattro obiettivi che fanno riferimento alle responsabilità di leadership, di valutazione e gestione del merito e di valorizzazione delle persone.

Tali obiettivi riguardano la cosiddetta componente "intangibile" insita nei processi di creazione del valore e di crescita sostenibile e sono considerati un importante elemento distintivo nell'attuale contesto competitivo.

L'attenzione alla crescita del capitale umano è stata confermata dalla ideazione e dalla successiva erogazione di uno specifico intervento formativo denominato "Il valore degli Intangibles" che nel 2006 ha visto il coinvolgimento di circa 350 Dirigenti e 2000 Quadri direttivi di Rete e di Governance. L'intervento, volto a sviluppare la capacità di governare la complessità, ha introdotto innovazione in termini di modalità e schemi attraverso i quali affrontare i problemi tipicamente associati alla gestione e sviluppo dei collaboratori. In particolare, l'accento è stato posto sull'efficace individuazione del merito e sulla sostenibilità degli interventi premianti, anche in ottica di fidelizzazione delle risorse chiave.

### Valutazione e valorizzazione dei collaboratori con alto potenziale

Nel 2006 è continuata l'attività mirata alla valutazione e valorizzazione del potenziale dei collaboratori e in particolare è stato esteso alle società del Gruppo il sistema di valutazione del potenziale, con enfasi sui ruoli che hanno maggiore impatto sui risultati aziendali. L'approccio utilizzato prevedeva la valutazione di un set di competenze trasversali attraverso iniziative di fast assessment, volte a rendere i partecipanti consapevoli circa i punti di forza e le aree di miglioramento anche attraverso un apposito feedback individuale.

Per valorizzare gli alti potenziali e i talenti del-

le diverse strutture del Gruppo, è stato anche predisposto un percorso specifico e articolato, denominato "I colori d'Intesa", che ha coinvolto, nelle sue varie fasi, circa 500 persone e più di 70 specialisti che operano nell'ambito della gestione del personale. La proposta formativa era composta da più moduli, centrati rispettivamente su tematiche quali "Complessità e Innovazione", "Comunicazione", "Teamwork".

Nell'autunno del 2006 è stato inoltre avviato un ulteriore ciclo di fast assessment che ha coinvolto oltre 300 persone.

### Senso di appartenenza e condivisione della visione aziendale

È stato realizzato, a beneficio dei collaboratori assunti dal 2003, "In Intesa": un percorso formativo della durata di tre giorni, trasversale ai diversi ambiti organizzativi e finalizzato a favorire l'acquisizione di una visione organica della realtà aziendale, della sua cultura e dei suoi valori.

L'intervento, a carattere istituzionale, si è proposto di accrescere la consapevolezza individuale su temi fondamentali, quali lo scenario economico e competitivo in cui l'Azienda opera, la complessità organizzativa, le opportunità di sviluppo professionale alla luce delle strategie aziendali. Particolare attenzione è stata riservata al modello comportamentale per sviluppare e rinforzare il senso di appartenenza e di identità, assegnando particolare spazio alla trattazione delle tematiche di comunicazione, lavoro di squadra e qualità del servizio.

Sono state realizzate 29 edizioni, per complessivi 339 partecipanti tra persone assunte in Banca Intesa, Intesa Private Banking e Banca Caboto a partire dal 2003.

### Lo sviluppo manageriale

Abbiamo continuato ad investire nella crescita delle persone che in azienda hanno ruoli di guida, puntando a rafforzare la loro capacità di leadership. In tale ottica è stata progettata l'iniziativa di *Leadership development* rivolta alla componente dirigenziale del Gruppo. Il progetto, di durata pluriennale, è stato articolato in fasi distinte: analisi e diagnostica, etero-valutazione, dinamiche comportamentali e feedback, per poter disporre di un profilo accurato delle competenze manageriali dei partecipanti.

L'intervento ha consentito il rafforzamento di tre competenze chiave: la comunicazione autorevole, la leadership del cambiamento e il teamwork.

Nel corso dell'anno l'iniziativa è stata estesa a circa 180 Dirigenti della Capogruppo, delle banche italiane e delle società prodotte del Gruppo.

Il piano di azione individuale, messo a punto nel corso dell'esperienza di sviluppo della leadership appena descritta, è confluito in un altro progetto denominato *Coaching Circolare*. L'iniziativa, strutturata con modalità fortemente interattive e personalizzate, è stata finalizzata allo sviluppo delle competenze manageriali maggiormente correlate alla dimensione "intangibile". L'intervento, della durata di 6/7 mesi, ha visto la partecipazione di 300 Dirigenti della Capogruppo, di Banca Caboto, Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo e Intesa Private Banking.

## I 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 strutture al fine di favorire il raggiungimento dei risultati e la creazione di valore e 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:

- Divisione Rete, Intesa Private Banking: valorizzazione dei risultati di squadra, pur contemplando riconoscimenti differenziati per le performance individuali di maggiore livello;
- Divisione Corporate, Banca Caboto, Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo e Direzione Finanza e Tesoreria: 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;
- Direzioni Centrali e staff delle Divisioni Banche Italia e Banche Estero: l'attribuzione dei bonus è subordinata ai risultati complessivi conseguiti da Banca Intesa 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 esclusivamente a fronte di prestazioni di elevata qualità.

## Premio di Piano e premio aziendale

Per il raggiungimento degli obiettivi del Piano d'Impresa 2003-2005, a tutti i dipendenti è stato attribuito, in via straordinaria, un premio una tan-

tum di 150 euro, che si sono aggiunti all'erogazione del premio aziendale per l'esercizio 2005. Inoltre, tenuto conto che nell'ottobre 2006 gli obiettivi di Piano per lo stesso anno erano stati quasi integralmente conseguiti, la Banca e le organizzazioni sindacali dei lavoratori hanno raggiunto un accordo sulla misura e le modalità di erogazione del premio aziendale per l'esercizio 2006, insieme all'intesa per l'assegnazione gratuita di azioni ai dipendenti per un valore pro-capite di 700 euro che saranno assegnate nel giugno del corrente anno e che fa seguito all'assegnazione di azioni ai dipendenti della Capogruppo e di società controllate in Italia già realizzata nel 2006 e finalizzata ad un maggior coinvolgimento dei collaboratori nella vita aziendale.

## Politiche retributive e di sviluppo

Per armonizzare i trattamenti dei ruoli manageriali e assicurarne la competitività con il mercato, in relazione alle specificità delle famiglie professionali, abbiamo proseguito nell'attività di descrizione dei ruoli rilevandone le corrette dimensioni di natura economica, organizzativa e gestionale (job analysis) e identificando il rispettivo peso, ossia il grado di rilevanza che il ruolo riveste nell'ambito dell'organizzazione (job evaluation).

La determinazione del "peso" della posizione consente l'adozione di politiche gestionali e retributive eque sul versante interno e competitive con il mercato di riferimento, nonché l'individuazione della soglia di accesso alla dirigenza.

Nel corso del 2006 il processo di job evaluation è stato implementato presso le strutture per le quali sono intervenute modifiche organizzative e ne è stata pressoché completata l'estensione al resto del Gruppo, ivi comprese le principali banche estere.

Più in dettaglio, abbiamo realizzato politiche e piani di sviluppo differenziati in ragione dei diversi segmenti di popolazione:

### Management:

- rafforzamento delle competenze di leadership;
- partecipazione a percorsi di formazione dedicati e ad iniziative di coaching.

### Risorse Chiave:

- accelerazione della carriera;
- programmi di sviluppo personalizzati.

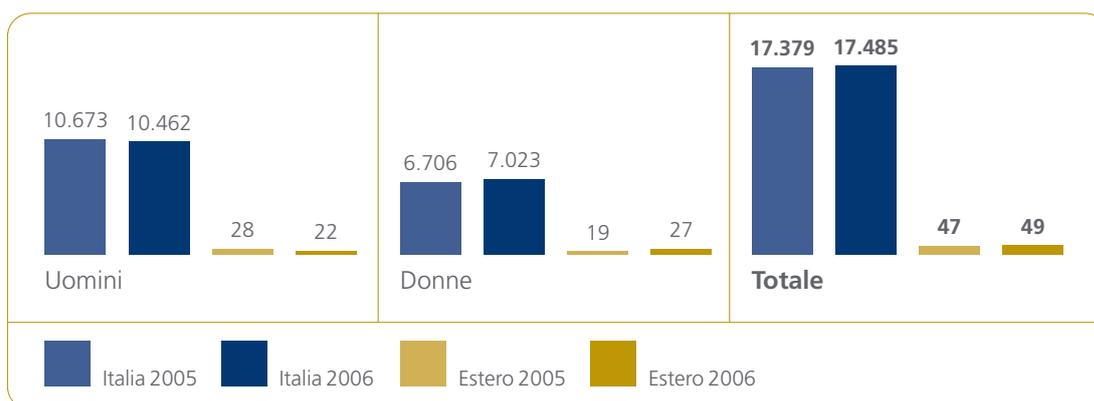
### Alti Potenziali:

- partecipazione a percorsi formativi di lungo termine;
- sviluppo della carriera verso ruoli a maggiore complessità.

Le retribuzioni minime applicate per i neo-assunti sono sempre quelle previste dal CCNL di settore per le diverse categorie del personale. Le retribuzioni all'estero sono correlate al minor costo della vita, ma comunque in tendenziale crescita.

Retribuzioni base medie lorde annue per sesso / categoria (€/000)	Italia 2005	Estero 2005	Italia 2006	Estero 2006
Dirigenti uomini	124	61	125	64
Dirigenti donne	115	51	117	55
Quadri direttivi uomini	51	23	51	25
Quadri direttivi donne	45	17	45	21
Impiegati uomini	33	10	33	12
Impiegati donne	30	9	30	9
Altro uomini	26	7	26	7
Altro donne	20	5	22	5

## Numero dipendenti inseriti percorsi professionali disciplinati da accordi integrativi



## Relazioni industriali

Nel 2006 la Banca ha proseguito nella politica di capillare informativa e confronto con le organizzazioni sindacali ispirato a principi di reciproco rispetto e lealtà, sia a livello centrale che locale, sui più importanti aspetti del trattamento economico e normativo dei lavoratori. La contrattazione collettiva copre, in Italia, la totalità dei dipendenti e non risultano, a livello di Gruppo, segnalazioni di casi di violazione delle libertà di associazione dei lavoratori e contrattazione collettiva.

Nel 2006 si sono tenuti a livello di Gruppo 678 incontri sindacali; nel 2005 gli stessi incontri erano stati 673.

Nel corso dell'anno, importanti accordi con il sindacato sono andati a integrare il già ampio

quadro delle normative definite in sede di contrattazione collettiva nazionale.

Nell'ambito di un contesto di accentuato confronto competitivo fra banche nelle attività commerciali, Banca Intesa e le organizzazioni sindacali dei lavoratori hanno sottoscritto il Protocollo sullo Sviluppo Sostenibile 5 aprile 2006. Questo accordo ha formalizzato la condivisione di principi mirati alla definizione, nella messa a punto e nell'implementazione dei programmi commerciali, di obiettivi di "sviluppo sostenibile", cioè raggiungibili, formulati sulla base delle peculiarità dei vari mercati, clientele e territori e caratterizzati anche da elementi qualitativi. Inoltre sono stati realizzati Focus group territoriali per coinvolgere i lavoratori, sviluppando il dialogo anche sui temi legati all'azione commerciale: 390 collaboratori sono stati coinvolti

in 37 edizioni di incontri che si sono tenuti a cadenza trimestrale sul territorio e hanno sollecitato la discussione sui temi della crescita commerciale, delle relazioni con il personale e dei rapporti con la clientela.

È stata un'esperienza ricca di significato, che ha anche evidenziato spunti per un'azione di miglioramento ed è divenuta oggetto di analisi nell'ambito dell'Osservatorio azienda/sindacato previsto dall'Accordo stesso. Gli esiti degli incontri hanno posto in evidenza la necessità di aumentare fra i collaboratori il livello di conoscenza dell'Accordo unitamente all'esigenza di un maggiore coinvolgimento delle persone nel progetto generale di crescita della Banca, e alla necessità di vedere rafforzata e diffusa in modo più capillare la comunicazione sulle strategie commerciali. È stata fatta rilevare la diversa percezione dei gestori e dei direttori rispetto alle campagne di marketing e soprattutto rispetto al sistema incentivante, considerato dai gestori molto complesso. L'etica è percepita come principio formale, non ancora come strategia operativa; è emersa l'esigenza di disporre di linee guida molto concrete sull'applicazione dei principi di trasparenza e correttezza nel rapporto con la clientela, sulla formazione adeguata all'assunzione di nuovi ruoli, sul peso delle attività di contenuto più amministrativo in capo ai gestori famiglie. L'ultima serie di incontri inevitabilmente ha risentito dell'evento fusione con Sanpaolo IMI vissuto con il bisogno di maggiore comunicazione e con l'incognita di una nuova identità da costruire.

In relazione all'evolversi dei fenomeni criminosi e al loro incremento è stata raggiunta in data 3 maggio 2006 un'importante intesa in tema di sicurezza antirapina, che ha affrontato i temi dell'adeguamento e della razionalizzazione delle misure adottate presso le Filiali dando vita, tra l'altro, a un Osservatorio bilaterale per censire le segnalazioni sindacali in tema, classificare le soluzioni adottate dall'azienda in relazione alle diverse condizioni di rischio e valutarne la conformità alle intese raggiunte, formulando proposte e soluzioni in materia.

Due gli accordi rilevanti da segnalare nel campo dell'aggiornamento normativo e dei trattamenti riservati al personale: quello raggiunto in data 1° agosto 2006, che ha protratto fino alla fine dell'anno la vigenza delle normative aziendali in materia di banca ore, lavoro a tempo parziale e di mobilità e quello in data 5 ottobre 2006, già menzionato sopra, che ha, tra l'altro, elevato l'importo economico dei buoni pasto da 4,65 a 5,16 euro. A livello territoriale, il continuo confronto con le organizzazioni sindacali è stato garantito dalla presenza delle competenti funzioni a diretto rapporto del Responsabile del Servizio Relazioni

con il Personale che hanno proseguito l'attività di gestione locale delle varie istanze, concorrendo a prevenire, contenere e superare le criticità con riferimento ad alcuni argomenti di particolare interesse quali, a esempio, quello della sicurezza antirapina.

Secondo gli indirizzi previsti dai Piani di Impresa 2003-2005 e 2005-2007 è proseguita la riorganizzazione delle società del Gruppo mediante alcune significative operazioni che sono state oggetto di intese e confronto con il sindacato.

Per ciò che concerne i lavoratori già distaccati in Banca Intesa Private Banking, è stato raggiunto, in data 29 marzo 2006, un accordo che prevede, fra l'altro, garanzie occupazionali a favore degli stessi. Inoltre, a completamento dell'integrazione già avviata con la fusione in Banca Intesa di Intesa Sistemi e Servizi, è stato dato avvio alla procedura di legge e di contratto per la fusione per incorporazione in Banca Intesa di Intesa E-Lab con decorrenza a partire dal 1° dicembre 2006. In data 12 gennaio 2006 è stato sottoscritto l'accordo per il rientro nelle società del Gruppo Intesa di 205 dipendenti di Castello Gestione Crediti.

L'ultimo trimestre dell'anno è stato dedicato in via principale a preparare, con il confronto e la condivisione delle organizzazioni sindacali, il processo di fusione con Sanpaolo IMI. A tal proposito le organizzazioni sindacali sono state informate dei passaggi decisionali del processo, a partire dalla prima delibera del Consiglio di Amministrazione di Banca Intesa del 26 agosto 2006. In data 1° dicembre 2006 è stato siglato con i sindacati l'accordo che, per prevenire le tensioni occupazionali derivanti dalle sinergie connesse all'operazione di fusione, consente l'accesso da parte dei dipendenti, su base volontaria, al Fondo di solidarietà del settore del credito e l'erogazione di uno specifico incentivo economico per chi, avendo maturato i requisiti pensionistici, intendesse risolvere il proprio rapporto di lavoro. Il confronto sindacale è proseguito, sul finire dell'anno, anche presso le aziende del Gruppo interessate dalla relativa procedura.

Sempre il 1° dicembre 2006 Banca Intesa e Sanpaolo IMI hanno avviato congiuntamente le procedure informative sindacali di legge e di contratto per la fusione tra le due aziende. A seguire si svolto un ampio confronto con un'estesa e qualificata delegazione delle organizzazioni sindacali di entrambi i marchi, giungendo in data 21 dicembre 2006 a un'importante accordo sindacale.

Le intese hanno previsto che, nell'attesa della necessaria armonizzazione delle discipline contrattuali aziendali, il personale di Sanpaolo IMI possa fruire dell'applicazione della normativa già in essere prima della fusione e stabiliscono, fin dall'inizio del 2007, l'avvio del confronto per porre mano a tale armonizzazione.

## Comunicazione interna

Abbiamo puntato a diffondere, nel modo più chiaro e tempestivo possibile e attraverso strumenti sia tradizionali sia innovativi, le informazioni e le conoscenze sugli indirizzi strategici, per far sì che siano condivisi i valori e gli obiettivi e sia facilitato il coinvolgimento nei processi. Abbiamo cercato di diffondere consapevolezza della realtà aziendale, sempre più articolata, dei diversi mestieri che in essa si svolgono, mettendo a disposizione informazioni sulle aree di business, sui prodotti e sui servizi offerti.

### WEB TV on demand

Il 3 luglio 2006, per i colleghi di Banca Intesa, Intesa Private Banking e Intesa Infrastrutture e Sviluppo, ha preso avvio un nuovo strumento di comunicazione interna e di formazione che si basa sulla possibilità di visionare dalla propria postazione di lavoro clip informative e formative, con le modalità desiderate o consentite dagli impegni di lavoro e dalla disponibilità di tempo, favorendo una scelta motivata e consapevole nell'ambito della programmazione e risolvendo gli eventuali limiti legati all'orario dei colleghi part-time o assenti.

Il nuovo strumento aumenta qualità e quantità delle informazioni a disposizione e consente di approfondire le competenze e ampliare le conoscenze sull'Azienda e sulle tematiche di proprio interesse.

Inoltre i programmi forniscono indicazioni, link o allegati che possono agevolare i colleghi sia nell'operatività, sia nelle loro istanze di approfondimento.

Nel corso del 2006 sono state messe a disposizione dei colleghi 204 clip informative riguardanti progetti e iniziative dell'azienda, programmi su arte, su sponsorizzazioni culturali e sul mondo non profit e si sono registrati oltre 104.000 accessi.

### Nius



Una modalità di comunicazione particolarmente innovativa, e cioè l'espressione di contenuti formativi attraverso una storia a fumetti, è stata utilizzata per un'iniziativa di grande portata denominata "Nius le regole del gioco – quaderni periodici in materia di Compliance". La finalità è stata quella di fare arrivare, in modo semplice e diretto, al personale a contatto con la clientela, indicazioni sui comportamenti da tenere nella relazione con essa, spiegando la deontologia professionale in

un modo che riesce a colpire la sensibilità e la fantasia dei collaboratori, coinvolgendoli nell'argomento.

Promossa dal Servizio Compliance della Direzione Auditing Interno, in collaborazione con la Divisione Rete e il Servizio Formazione, si è rivolta a tutti i dipendenti delle banche italiane del Gruppo Intesa individuati per ruolo e attività attinenti agli argomenti di volta in volta trattati. Il primo numero è stato dedicato alle regole e alle cautele da applicare nella prestazione dei servizi di investimento e destinato ai colleghi della Divisione Rete identificati tra le figure commerciali. Per cogliere il livello di gradimento dell'iniziativa, i collaboratori destinatari di ciascun opuscolo sono stati invitati a esprimere il proprio giudizio attraverso un questionario presente nella piattaforma Intesa C@mpus sulla Intranet aziendale.

In generale, la formazione su temi riguardanti la prevenzione della corruzione ha riguardato più di 5.500 collaboratori in Italia, mentre nel 2005 più di 20.700 avevano fruito di un intervento di formazione di questo tipo. Nel 2006 anche 1.400 collaboratori delle banche estere del Gruppo sono stati formati in merito.

### Iniziative di ascolto strutturato

Numerosi sono stati i momenti di ascolto con i collaboratori: a vario titolo si sono realizzate 83 occasioni di incontri con modalità di *focus group* con la partecipazione di 825 collaboratori.

Sono inoltre continuati i tradizionali appuntamenti: "La vostra intervista", "Filo diretto con", "Marketing risponde", realizzati attraverso l'integrazione degli strumenti Intranet e WEB TV, che permettono di far incontrare – seppure "in differita" – la voce del personale e quella del management. Ogni iniziativa è articolata in due momenti: ascolto e raccolta di opinioni, richieste di approfondimento e domande, provenienti da tutti i colleghi tramite appositi formulari disponibili sulla Intranet, e intervento di risposta in tv dell'Amministratore Delegato, del top management delle funzioni commerciali e risorse umane e delle diverse banche italiane del Gruppo. Tali iniziative registrano un costante gradimento da parte dei colleghi, ricavabile dall'elevato numero di mail o formulari compilati, e rappresentano un'occasione di confronto difficilmente realizzabile in modo più diretto.

È stato effettuato anche un sondaggio mirato, per raccogliere il punto di vista e i suggerimenti dei colleghi sul nuovo layout e sulla riorganizzazione tematica della nostra Intranet. Dalle risposte dei colleghi hanno preso spunto gli ulteriori interventi su grafica, funzionalità e contenuti.

## La mia Intesa: portale Intranet per i servizi ai collaboratori

Dal mese di ottobre 2006 i colleghi hanno a disposizione una nuova versione dell'Intranet aziendale, caratterizzata da un'architettura più razionale, una grafica essenziale e intuitiva, con la possibilità di personalizzare la propria home page. È il completamento del progetto che ha fatto evolvere Intranet da strumento a disposizione dell'organizzazione a strumento a disposizione delle persone.

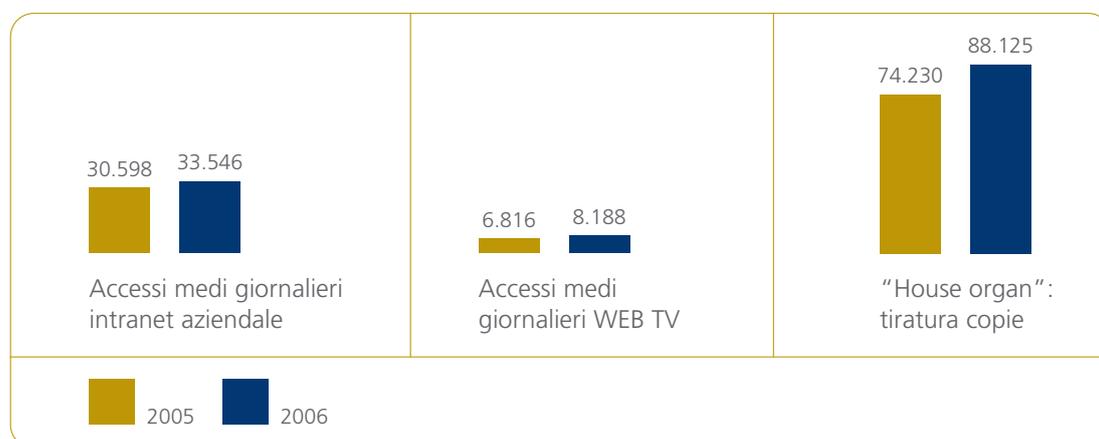
Le aree tematiche, sotto cui sono ora raccolte sezioni e link, rendono graficamente evidenti – e quindi più facilmente e velocemente accessibili – i diversi ambiti del mondo Intesa. Tra gli obiettivi dell'operazione, la condivisione delle conoscenze, sull'azienda e sul Gruppo, che contribuisce a creare e a consolidare l'identità aziendale. Nella realizzazione della nuova interfaccia, tra l'altro, si è tenuto conto delle linee guida relative alla "Web content accessibility", volte a rendere i contenuti informativi del sito fruibili da chiunque, anche quindi dai colleghi non vedenti o ipo-vedenti. Attraverso l'accesso a una specifica area, ciascun collaboratore può raggiungere, nell'ambiente comu-

ne, una sezione dedicata in cui reperire i propri dati personali (relativi a ferie, permessi, trasferte, dichiarazione dei redditi ecc.), insieme a temi professionali, formazione, sistema di valutazione, e ai collegamenti verso i siti delle associazioni dopolavoristiche e dell'assistenza sanitaria.

Attraverso l'ascolto dei suggerimenti emersi dal sondaggio mirato a rilevare le opinioni degli utenti, ha preso l'avvio anche un processo di miglioramento continuo con interventi e modifiche che soddisfino al meglio le esigenze espresse dai colleghi.

Il giornale aziendale, il portale Intranet e la WEB TV, oltre a supportare tutti i principali progetti aziendali realizzati nel corso dell'anno, hanno anche diffuso informazioni su iniziative d'interesse generale, quali a esempio l'iniziativa congiunta con il Fondo per l'Ambiente Italiano "I luoghi del cuore", l'iniziativa di Mediafriends Onlus a favore di Associazioni Onlus che si occupano di bambini "La Fabbrica del Sorriso" e l'iniziativa "La Colletta Alimentare", facendole divenire anche opportunità per la condivisione di valori all'interno della comunità aziendale.

## Comunicazione Interna



## Qualità della vita in azienda

Numerose iniziative poste in essere mirano a offrire un ambiente di lavoro più confortevole, più serenità e attenzione alla salute e alla sicurezza dei dipendenti e possibilità di bilanciare le esigenze della vita personale con quella professionale.

### Assistenza, previdenza e agevolazioni

Presso diverse società del Gruppo esistono tutele e trattamenti aggiuntivi migliorativi rispetto a quanto previsto dalla legge e dal Contratto collettivo nazionale di settore:

- forme di contribuzione aziendale a favore del personale: coperture sanitarie integrative a favore del personale in servizio e in quiescenza; un sistema di previdenza complementare che ha affiancato quelli originariamente costituiti dalle banche che hanno dato vita al Gruppo; polizze assicurative per infortuni professionali e extraprofessionali che coprono sia il rischio morte, sia l'invalidità permanente; assegni di studio

per i figli di dipendenti che portano avanti con profitto studi superiori o universitari; contributi a favore di collaboratori che abbiano figli – o equiparati – portatori di handicap;

- agevolazioni creditizie e finanziarie, riguardanti sia l'entità dei tassi di interesse, sia la tipologia di prodotto richiesto;

A partire dal 2006 i dipendenti beneficiano, a condizioni agevolate, anche del prodotto "Intesa proteggi Mutuo" che consiste in una copertura assicurativa a fronte di eventi (compreso il rischio "vita") che non consentano la prosecuzione del pagamento del debito residuo;

- Banca Intesa ha anche adottato una politica a favore delle famiglie dei deceduti in servizio, che prevede – laddove la situazione familiare lo richieda – un intervento da parte della Banca di tipo economico o, in alternativa, l'assunzione del coniuge o di un figlio, quando ne ricorrano i presupposti.

Tali benefit sono previsti per tutti i collaboratori con contratto a tempo indeterminato, compresi i part-time.

Contributi a favore dei dipendenti (incluso dirigenti) <sup>(1)</sup>	2005	2006
Polizze assicurative (€/000)	952	1.442
Polizza infortuni (€/000)	5.487	5.482
Premio fedeltà (€/000)	2.257	7.466
Erogazioni figli studenti (€/000)	1.448	1.412
Attività ricreative culturali (€/000)	1.809	593
Altro handicap figli dipendenti (€/000)	649	685
<b>Totali</b>	<b>12.602</b>	<b>17.080</b>
Polizze sanitarie (€/000)	27.760	26.873
Assistenza sanitaria: n° assistiti	39.325	68.160
Previdenza complementare (€/000)	74.610	77.481
Previdenza complementare: n° assistiti	34.490	36.044
Facilitazioni creditizie a favore dei dipendenti: numero MUTUI	2.629	2.537
Facilitazioni creditizie a favore dei dipendenti: MUTUI (totale erogato €/000)	321.046	279.771
Facilitazioni creditizie a favore dei dipendenti: numero PRESTITI	6.278	5.658
Facilitazioni creditizie a favore dei dipendenti: PRESTITI (totale erogato €/000)	75.042	71.360

<sup>(1)</sup> Dati riferiti al Gruppo in Italia.

## Pari opportunità e Bilanciamento delle esigenze familiari

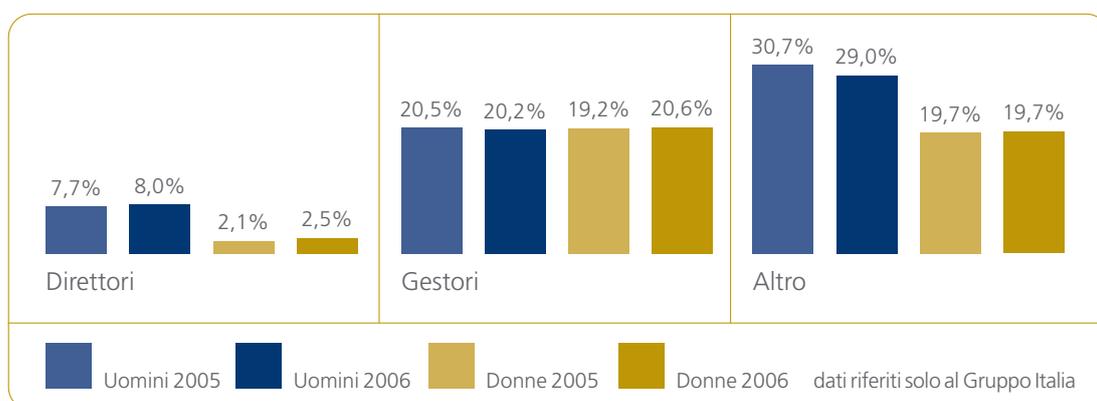
La percentuale di donne inquadrato al livello dirigenziale è dello 0,1% in Italia nel 2006, invariato rispetto al 2005. All'estero le donne dirigenti sono lo 0,9% del totale (0,7% nel 2005). Aumenta peraltro il tasso di donne cui vengono

affidate responsabilità manageriali (dirigenti + Quadri Direttivi con responsabilità funzionale) che passano dal 2,33% sul totale dei collaboratori nel 2005 al 2,59% nel 2006; all'estero le donne con responsabilità manageriale sono il 6,87% sul totale, dato stabile rispetto all'anno precedente.

Pari opportunità	Italia 2005	Estero 2005	Italia 2006	Estero 2006
Numero donne manager (Dir. e Quadri Dir. con Resp. Funz.)	926	948	1.046	977
Numero manager uomini + donne (Dir e Quadri Dir. con Resp. Funz.)	4.728	1.716	5.051	1.668
Donne manager su totale dipendenti	2,33%	6,87%	2,59%	6,87%
Donne su management	19,59%	55,24%	20,70%	58,54%

Inquadramento %	Italia 2005	Estero 2005	Italia 2006	Estero 2006
<b>Dirigenti</b>	<b>1,7</b>	<b>2,1</b>	<b>1,7</b>	<b>2,5</b>
di cui uomini	1,6	1,4	1,6	1,6
di cui donne	0,1	0,7	0,1	0,9
<b>Quadri Direttivi</b>	<b>39,7</b>	<b>15,1</b>	<b>40,6</b>	<b>15,8</b>
di cui uomini	27,8	7,2	28,0	6,3
di cui donne	11,9	7,9	12,6	9,5
<b>Impiegati</b>	<b>57,0</b>	<b>80,2</b>	<b>55,2</b>	<b>80,0</b>
di cui uomini	29,2	18,8	28,3	20,0
di cui donne	27,8	61,4	26,9	60,0
<b>Altri</b>	<b>1,6</b>	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>	<b>1,7</b>
di cui uomini	1,4	1,7	1,7	1,1
di cui donne	0,2	0,8	0,9	0,6

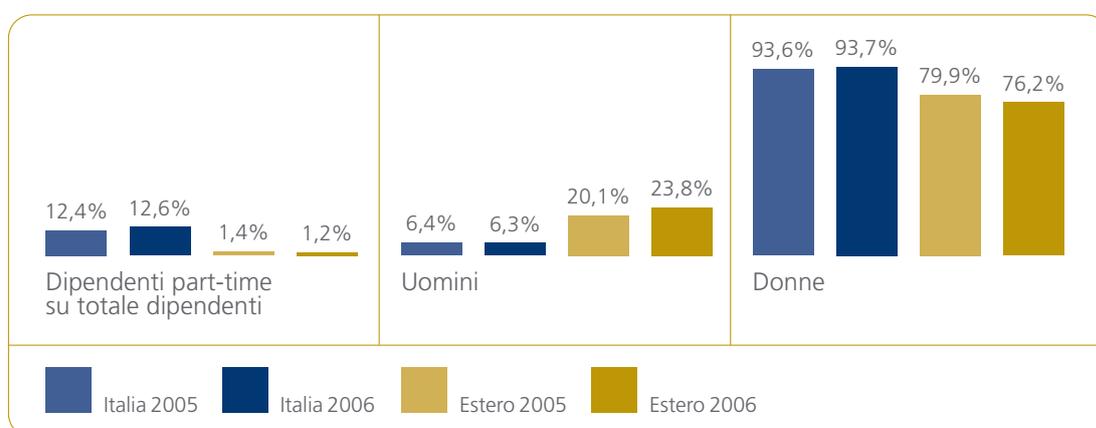
## Ripartizione personale di filiale



In azienda esiste un'ampia gamma di articolazioni per il lavoro a tempo parziale, sia a tempo determinato sia a tempo indeterminato con diverse possibilità di articolazione in modalità: orizzontale (da 20 a 32,30 ore settimanali), verticale su base settimanale (da 15 a 32 ore settimanali), misto su base settimanale (da 27,30 a 32,30 ore settimanali), ovvero ciclico su base annuale, articolato su alcuni periodi nell'anno con presenza in tutti o in alcuni giorni lavorativi della settimana. Al personale a tempo parziale con un orario di la-

voro di almeno 25 ore settimanali i riconoscimenti di carriera previsti dai rispettivi percorsi professionali sono attribuiti negli stessi tempi stabiliti per i colleghi con rapporto di lavoro a tempo pieno. I collaboratori che lavorano part-time a livello di Gruppo sono il 9,5% del totale (invariato rispetto al 2005), con una netta prevalenza di donne (93,2%) rispetto agli uomini (6,8%). In Italia il tasso di lavoratori part-time è del 12,6% (12,4% nel 2005) e presso la sola Capogruppo si registra una crescita al 13,1% (12,7% nel 2005).

## Part-time



Per il personale che non lavora a diretto contatto con il pubblico sono inoltre state adottate politiche che favoriscono la miglior gestione degli orari di lavoro attraverso maggiori flessibilità, quali l'elasticità della pausa pranzo. In Italia i dipendenti del Gruppo che hanno fruito di flessibilità oraria nel 2006 sono stati 16.544 (16.806 nel 2005).

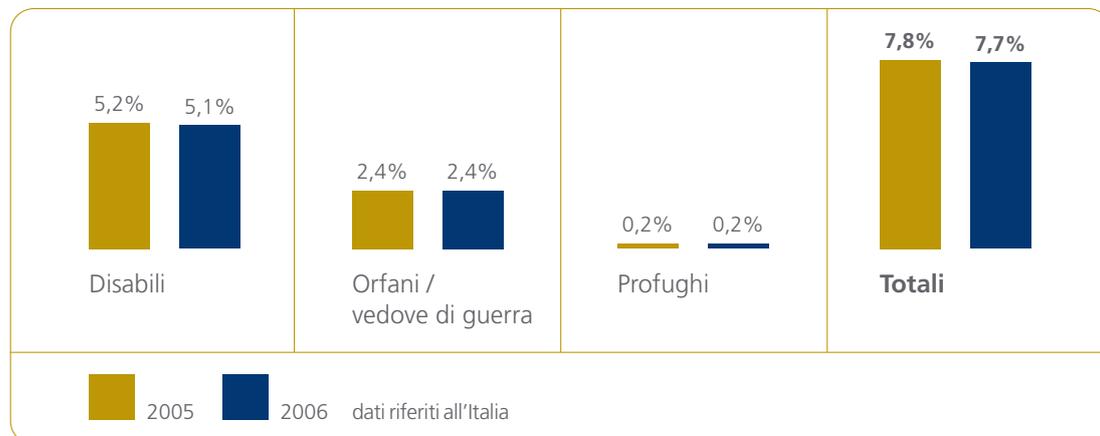
Ogniqualvolta è stato possibile, si è tenuto conto delle persone diversamente abili nella progettazione e nella realizzazione di iniziative formative, anche tramite corsi con modalità di erogazione articolate (e-learning, CD, aula).

È stato inoltre messo a disposizione di tutti i dipendenti non vedenti (circa 130 persone) una

copìa cartacea tradotta in Braille del "Manuale di Sicurezza per le società del Gruppo" e un apposito supporto informatico fruibile attraverso la postazione di lavoro dedicata - di cui è stata migliorata l'ergonomia - per consentire a questi collaboratori una crescente opportunità di accesso agli strumenti di lavoro.

Per lo stesso motivo sono state messe a disposizione in Braille anche le copie del Codice Etico e del Codice di Comportamento. È in corso inoltre una sperimentazione pilota di apposite postazioni di lavoro dedicate al personale ipovedente che opera nei centralini, allestite per utilizzare la nuova tecnologia IP, ovvero la possibilità di fare uso della rete dati per le conversazioni telefoniche.

## Categorie protette su totale dipendenti



### Salute e sicurezza

Anche per il 2006 il tema della sicurezza è stato al centro di un piano di formazione a carattere permanente che ha coinvolto tutte le persone per promuovere la "cultura della sicurezza" e l'adozione di comportamenti attenti nei confronti dei rischi che si possono correre quotidianamente. I giorni di formazione in materia di sicurezza sul lavoro nel 2006 sono stati in totale 3.224, in netto aumento rispetto all'anno precedente (1.895). Sono stati erogati corsi interattivi a distanza (e-learning)<sup>(1)</sup> per migliorare il livello di conoscenza sui temi legati alla sicurezza e supportare il presidio dei rischi in filiale da parte dei Direttori. Sono state realizzate, inoltre, iniziative formative sui comportamenti in caso di rapina, indirizzate al personale di nuova assunzione<sup>(2)</sup> e ai Direttori delle filiali (per questi ultimi, anche tramite interventi d'aula).

Nell'ambito del progetto pilota per la *formazione dei Responsabili di filiale di nuova nomina o potenziali*, è stata progettata ed erogata la parte "safety" del corso "La sicurezza in filiale" che ha visto, in 5 giornate d'aula, la formazione di 61 collaboratori.

Per quanto riguarda la tutela della salute e la prevenzione sanitaria:

- L'accordo raggiunto con le organizzazioni sindacali il 3 maggio 2006 contiene, tra l'altro, la previsione di interventi di sostegno medico e psicologico, su richiesta degli interessati, per i collaboratori coinvolti da un evento di rapina.

Nel 2006, per una prima attuazione degli impegni presi in quella sede, sono state messe a punto – con la consulenza di medici, psicologi e specialisti – le procedure d'intervento e gli strumenti per l'individuazione della presenza di sindromi post-traumatiche derivanti dall'evento rapina. Conseguentemente è stata svolta una prima sperimentazione in alcune filiali di Torino. Inoltre è stato predisposto all'interno di un sistema dedicato (Bansic) il database relativo ai profili di salute/sicurezza correlati alle rapine.

Le rapine subite nel 2006 in Italia sono state 214, in calo rispetto al 2005 (246).

- In collaborazione con i medici competenti e con l'Università di Milano, è stato strutturato un database, contenente dati anonimi ed aggregati, relativo allo stato di salute del personale della Banca sottoposto a sorveglianza sanitaria (oltre 5000 dipendenti), finalizzato a studi epidemiologici relativi a personale d'ufficio e ad iniziative di promozione della salute. È stata così completamente attivata la gestione informatizzata della sorveglianza sanitaria, con la predisposizione della relazione epidemiologica sulla base dati informatizzata e di relazioni mediche specifiche per gli aspetti di salute di maggiore rilevanza individuati dalle visite.
- Sono stati realizzati interventi di mitigazione dell'esposizione al radon in 34 filiali ove sono stati rilevati valori superiori alla soglia di azione. Tali interventi hanno visto, oltre all'attivazio-

<sup>(1)</sup> Nella progettazione di tali corsi si è tenuto conto delle esigenze dei soggetti diversamente abili ed è stata effettuata la traduzione in braille del "Manuale di Sicurezza per le società del Gruppo", per consegnarla a tutti i dipendenti non vedenti in servizio (130 interessati).

<sup>(2)</sup> Specifiche iniziative per l'informazione/formazione del personale su questi temi hanno riguardato anche i collaboratori assunti con contratti di lavoro di cui alla legge n. 276/2003 cui è stato indirizzato il corso "Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro" nell'ambito del progetto sull'*apprendistato professionalizzante* (478 persone formate).

ne dei processi amministrativi di legge (nomine EQ, notifiche, progettazione e gestione degli interventi di riduzione dell'esposizione entro le soglie), momenti di informazione e di ascolto al personale di tutte le filiali interessate con la consulenza degli esperti qualificati e dei medici competenti.

- Sono stati effettuati monitoraggi dell'aria in filiali "tipo", per migliorare le prestazioni ambientali in 20 filiali campione ed è stato implementato un sistema informativo di gestione dei monitoraggi ambientali compiuti negli uffici dell'azienda, con dati riguardanti oltre 1.000 edifici, al fine di definire i parametri microclimatici e di qualità dell'aria.
- Per migliorare le condizioni di lavoro del personale disabile e degli addetti ai call center e ai centralini telefonici, sono stati individuati, sempre in collaborazione con i medici competenti e con l'Università di Milano, sistemi mirati alla valutazione del rischio e relative iniziative di supporto. Ciò è stato fatto considerando le tipologie di disabilità in relazione alle tipologie di compiti lavorativi, di ambienti e posti di lavoro e predisponendo misure di intervento di natura sia organizzativa sia ergonomica.
- È stata progettata un'iniziativa per favorire la

disassuefazione dal fumo dei colleghi, per tutelare la salute loro e dei loro familiari che prevede: iniziative informative in collaborazione con i centri antifumo delle ASL; predisposizione di questionari (utilizzando l'Intranet e la WEB TV) per individuare fumatori disponibili ad entrare in un programma di disassuefazione; partecipazione a programmi di counseling organizzati dall'ASL o da associazioni non profit; monitoraggi iniziali e finali per la misurazione dell'efficacia.

Il progetto ha preso avvio nel 2006 con l'affidamento dell'incarico alla Clinica del Lavoro dell'Università di Milano ove opera il "Centro per la Prevenzione, Diagnosi e Terapia del Tabagismo" attraverso il quale la Banca potrà contare su un'equipe di pneumologi, medici del lavoro e psicologi clinici che adottano, in tutti i momenti dell'iter diagnostico e terapeutico, una modalità di trattamento integrato che considera sia gli aspetti biologici della dipendenza, sia gli aspetti psicologico-comportamentali.

Il Sistema di Gestione per la Qualità implementato dal Servizio Prevenzione e Protezione è stato verificato nel 2006 ed è risultato conforme ai requisiti della Norma Europea ISO 9001 / UNI EN ISO 9001 – Ed. 2000.

Assenze %	Italia 2005	Estero 2005	Italia 2006	Estero 2006
<b>Tasso assenze per motivazione (su totale giorni teorici lavorativi)</b>	<b>8,0</b>	<b>4,5</b>	<b>9,1</b>	<b>5,7</b>
Malattia	3,4	0,7	3,6	0,6
Infortunio	0,1	0,0	0,1	0,0
Puerperio	1,6	1,4	1,9	2,3
Motivi personali e familiari	0,6	0,0	0,8	0,0
Congedi per incarichi pubblici	0,1	0,0	0,2	0,0
Permessi donazione sangue	0,0	0,0	0,0	0,0
Handicap (L. 104/92)	0,3	0,0	0,3	0,0
Altro	1,4	2,4	1,4	2,7

Numero Infortuni nell'anno	Italia 2005	Estero 2005	Italia 2006	Estero 2006
All'interno della società	227	25	313	21
All'esterno della società	248	29	281	29
<b>Totale</b>	<b>475</b>	<b>54</b>	<b>594</b>	<b>50</b>
% infortuni su totale dipendenti	1,2%	0,4%	1,5%	0,3%

# Azionisti

Il 12 ottobre 2006 i Consigli di Amministrazione di Banca Intesa e Sanpaolo IMI hanno approvato il progetto di fusione, dopo averlo reso noto al mercato nelle sue linee guida il 26 agosto 2006.

Il progetto di fusione è stato quindi approvato dalle rispettive Assemblee il 1° dicembre e la fusione è divenuta efficace il 1° gennaio 2007.

La fusione ha generato una realtà bancaria che riveste una posizione di leadership in Italia e si colloca tra i primissimi gruppi in Europa.

Al fine di garantire una *corporate governance* adeguata alle esigenze della nuova realtà aziendale, nell'Assemblea della incorporante Banca Intesa del 1° dicembre 2006 è stata approvata – con decorrenza dalla data di efficacia della fusione, il 1° gennaio 2007 – l'adozione del "sistema dualistico" per effetto del quale l'amministrazione e il controllo sono esercitati da un Consiglio di Gestione e da un Consiglio di Sorveglianza.

Il modello dualistico è stato scelto per una serie di ragioni. Anzitutto, la circostanza che il sistema dualistico, sia pure con le caratteristiche specifiche che lo distinguono nei singoli ordinamenti, appare largamente utilizzato in altri Paesi dell'Unione Europea nelle società di più grandi dimensioni e con azionariato diffuso; la Banca risultante dalla fusione si colloca ai vertici del sistema bancario europeo e pertanto una scelta in questo senso è sembrata naturale. Nel delineare la nuova governance si è inoltre tenuto conto delle indicazioni, per gli emittenti quotati, contenute nel Codice di Autodisciplina delle società quotate promosso da Borsa Italiana.

Questo 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 di gestione – il Consiglio di Gestione – ed è sembrato quindi poter rispondere più efficacemente del modello tradizionale alle esigenze di maggior trasparenza e riduzione dei potenziali rischi di conflitto di interessi.

## Relazioni con gli azionisti e la comunità finanziaria. L'attività di Investor Relations

Nel corso del 2006 la comunicazione con la comunità finanziaria si è focalizzata sugli obiettivi strategici del Piano d'Impresa 2005-2007 (presentato nel luglio 2005) innestatosi sul precedente Piano 2003-2005, sul grado di raggiungimento degli stessi nonché sulla puntuale rendicontazione degli andamenti societari, agevolando il riconoscimento dei risultati da parte degli analisti finanziari, delle agenzie di rating e degli investitori. Dalla fine del mese di agosto 2006 l'impegno comunicativo si è largamente concentrato sul progetto di fusione con Sanpaolo IMI. La comunicazione ha avuto come obiettivo prioritario quello di far percepire a tutti gli stakeholder – tramite i vari canali a disposizione – i benefici di questa operazione. Sono state illustrate, con un'informazione chiara e tempestiva, le motivazioni e le ragioni per cui la fusione tra Sanpaolo IMI e Banca Intesa rappresenta un'opportunità unica sotto il profilo della creazione di valore per gli azionisti; di accesso a prodotti e servizi a condizioni più competitive per i clienti, di crescita professionale per i dipendenti, di motore di crescita per la società e l'ambiente. L'attenzione al Paese si concretizza con le iniziative che favoriscono lo sviluppo delle infrastrutture, i progetti di *business* delle aziende italiane e che sono in grado di sviluppare ulteriormente l'elevata attenzione ai bisogni specifici di tutte le classi della popolazione e della società civile e la promozione dell'integrazione finanziaria (immigrati, giovani, terzo settore, ecc.) rinnovando l'impegno nella protezione dell'ambiente e nel rafforzamento dello sviluppo sostenibile delle comunità locali. Anche nel 2006, 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: a

esempio, Internet, conference call con numero verde gratuito, brochure, invio di lettere agli azionisti, inoltre gratuito dei bilanci su richiesta 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 finan-

ziaria, italiana ed estera, al fine di rafforzare rapporti duraturi e continui che contribuiscano alla creazione di valore sostenibile nel tempo. A tal fine si sono svolte anche analisi di *perception* presso analisti finanziari e investitori istituzionali che hanno permesso di recepirne opinioni-bisogni-aspettative.

<b>Comunicazioni</b>	<b>2006</b>
Presentazioni istituzionali	80
Comunicazioni Finanziarie Pubblicate	184
Roadshow	20
– Europa	16
– Stati Uniti	4
Incontri con investitori e analisti	200
Richieste ricevute e soddisfatte	12.000

---

Le raccomandazioni dei circa 30 analisti finanziari che hanno seguito il titolo Banca Intesa hanno registrato un significativo miglioramen-

to dalla presentazione del Piano d'Impresa 2003-2005 alla fine del 2006:

<b>Raccomandazione</b>	<b>dicembre 2002</b>	<b>dicembre 2006</b>
Buy	38%	67%
Hold	28%	27%
Sell	34%	6%

I rating assegnati a Banca Intesa a fine 2006 evidenziano un miglioramento rispetto a fine 2005

per le tre agenzie specializzate Moody's, Fitch e Standard & Poor's.

### Moody's

ha aumentato il rating sia sul debito a lungo termine (a **Aa3** da **A1**)  
sia sulla solidità finanziaria (a **B** da **B-**)

### Fitch

ha alzato il rating sia sul debito a lungo termine (ad **AA-** da **A+**)  
sia su quello a breve termine (a **F1+** da **F1**)

### Standard & Poor's

ha aumentato il rating sia sul debito a lungo termine (a **AA-** da **A+**)  
sia su quello a breve termine (a **A1+** da **A-1**).

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 precedentemente assegnati a Banca Intesa. Per quanto riguarda gli investitori, la quotazione dell'azione ordinaria Banca Intesa è quasi

quadruplicata dal 12 novembre 2002 – data della presentazione dei primi risultati trimestrali, successiva al lancio del Piano d'Impresa 2003-2005 – al 31 dicembre 2006 e la capitalizzazione di Banca Intesa, comprensiva delle azioni di risparmio, è cresciuta di circa 30 miliardi di euro (da circa 11 a oltre 40 miliardi di euro).

## Quotazione Azione Ordinaria Banca Intesa e Indice Settore Bancario



## 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 operative 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 nuovi valori di identità aziendale e il ruolo che

ci assumiamo nel sostegno allo sviluppo del Paese;

- i Piani d'Impresa;
- la presentazione dei risultati trimestrali/semestrali/annuali;
- il lancio di nuovi prodotti/servizi di particolare rilevanza per tutti gli stakeholder;
- lo sviluppo di iniziative culturali o sociali di particolare importanza.

Per assicurare la massima trasparenza nei confronti di tutti gli stakeholder, tutte le informazioni strategiche del Gruppo vengono rese tempestivamente disponibili attraverso la sezione dedicata del sito Internet del Gruppo, che viene aggiornata quotidianamente.

Comunicazioni	al 31.12.2005	al 31.12.2006
Comunicati stampa	462	633
Conferenze stampa	109	119
Presentazione prodotti e iniziative	82	69

## 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, indipendente e autonoma dalle unità di business. Inoltre, l'attività degli analisti finanziari è sottoposta al controllo del Servizio Compliance, che verifica 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. Nel corso del 2006 è stata anche introdotta una normativa interna che disciplina i principi e le regole comportamentali cui deve ispirarsi l'attività degli analisti finanziari, alla lu-

ce delle disposizioni regolamentari definite in ambito europeo.

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 2.450 destinatari; il sito Internet di Gruppo, che rende disponibile al pubblico una selezione dell'ampia produzione degli studi; siti Internet di società del Gruppo attraverso accessi riservati ai clienti istituzionali. Singole pubblicazioni vengono rese disponibili su specifica richiesta.

Negli ultimi anni sono state promosse 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 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.

I convegni del 2006 organizzati da Banca Intesa

**66° Rapporto Analisi dei Settori Industriali**  
– L'industria italiana nel 2010  
Milano, 11 maggio 2006

**Crescita del Paese, Sviluppo Locale, Competitività**  
Roma, 19 ottobre 2006

**68° Rapporto Analisi dei Settori Industriali**  
– Una fase di ripresa per affrontare i problemi di sempre  
Milano, 16 novembre 2006

**Nuovo Percorsi Strategici per competere nel Mercato Globale**  
Convegno organizzato insieme a Pambianco  
– Strategie di Impresa  
Milano, 7 novembre 2006

**Il Settore Alberghiero Italiano: rilancio verso nuovi modelli di business**  
Convegno organizzato insieme a Touring Club Italiano  
Milano, 24 novembre 2006

#### **Gli Indici sul mercato azionario**

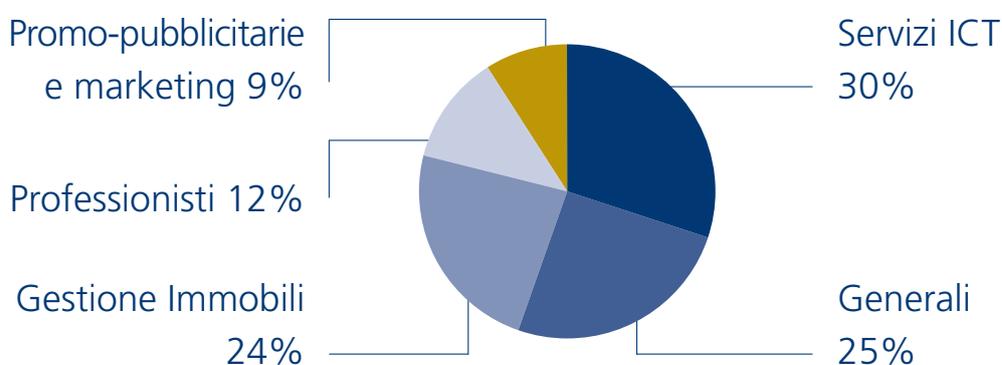
Diffondiamo quotidianamente una serie di indici sul mercato azionario, che hanno una lunga tradizione – l'indice denominato Comit Globale, il più conosciuto, è stato lanciato nel 1972 – e che rappresentano un punto di riferimento per i risparmiatori e la comunità finanziaria. Attualmente sono 28 i Fondi Comuni italiani Azionari che li utilizzano come benchmark. Nel mese di giugno del 2006 è stata lanciata una nuova serie, destinata soprattutto all'utilizzo come benchmark da parte dei Fondi Comuni, che è caratterizzata da modalità di costruzione che rispettano i limiti di concentrazione (cosiddetti 10/40) della Direttiva UCITS III. Attualmente sono calcolati e diffusi 31 indici di borsa.

# Fornitori

Nel 2006 le spese complessive di fornitura ammontano a circa 1,79 miliardi di euro. Per la so-

la Capogruppo, abbiamo intrattenuto rapporti commerciali con più di 6.300 fornitori.

## Ripartizione spese amministrative 2006 per categoria



Le politiche di approvvigionamento che adottiamo nei confronti dei nostri fornitori privilegiano criteri di qualità, di affidabilità del servizio e di innovazione, compatibili con una scelta basata sulle migliori condizioni di mercato e sul conseguimento di economie di scala. La sele-

zione dei fornitori è improntata alla trasparenza e alle pari opportunità di accesso. Per ragioni di competitività e qualità, oltre all'interesse verso lo sviluppo di relazioni con l'indotto circostante, in alcuni casi privilegiamo la vicinanza territoriale.

GLI IMPEGNI DICHIARATI	COSA È STATO FATTO NEL 2006
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Miglioramento del processo di qualificazione dei fornitori sul portale Internet.</li> <li>– Introduzione progressiva di un rating per la selezione dei fornitori basato sul possesso di certificazioni di qualità e ambientali.</li> <li>– Rafforzamento del rapporto con i fornitori attraverso il dialogo, per favorire relazioni di qualità reciproca, a esempio mediante indagini di soddisfazione dei fornitori.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– È stata introdotta, oltre all'accettazione delle condizioni generali di fornitura di Banca Intesa, la richiesta di condivisione dei principi enunciati nel Codice Etico.</li> <li>– È stata implementata una apposita sezione sul portale Internet in cui i fornitori, durante la fase di iscrizione, descrivono le proprie azioni di Responsabilità Sociale e Ambientale.</li> <li>– Nel corso del 2006 sono stati rivisti i centri decisionali di acquisto e di relazione con lo stakeholder nell'ambito della struttura organizzativa. È stato avviato il processo per la realizzazione di indagini di supplier satisfaction nel corso del 2007.</li> </ul>

## L'approvvigionamento elettronico del materiale economale

Affinché ciascuno sia reso maggiormente responsabile dei propri consumi, è stato avviato già dal 2003 l'e-procurement, un processo di approvvigionamento elettronico che rappresenta un modello di consumo più sostenibile, in quanto permette l'eliminazione dei magazzini e delle relative scorte di materiali. Nel corso del 2006 l'iniziativa è stata estesa anche alle diverse società del Gruppo, contribuendo in questo modo a diffondere ulteriormente pratiche di acquisto sostenibile.

Grazie all'e-procurement, infatti, vengono gestiti gli ordini e gli approvvigionamenti per quattro macroclassi di materiali: stampati, cancelleria, supporti informatici, assegni c/c e libretti di risparmio.

Il percorso fin qui intrapreso, reso possibile anche grazie alla collaborazione dei fornitori, riguarda altresì un investimento culturale, una spinta cioè a una maggior consapevolezza delle nostre persone nella gestione delle risorse e nella riduzione degli sprechi.

## Trasparenza nei processi di acquisto e nella selezione dei fornitori

La nostra attenzione nell'introdurre innovazione nei processi di acquisto ci ha aiutato a rendere ancor più trasparenti i criteri di valutazione delle offerte. A partire dal 2003 abbiamo sperimentato con buoni risultati l'utilizzo del Portale e-Sourcing di Banca Intesa, che 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 di Banca Intesa e partecipare ai processi di negoziazione è richiesta la registrazione al sistema, che è stata resa disponibile sulla home page del sito Internet. Le aziende che sono abilitate alla candidatura ricevono le chiavi che consentono l'accesso al sistema e la presentazione delle proprie offerte. Nel 2006

sono state effettuate 112 gare on line con circa 1.300 fornitori invitati a partecipare.

Il processo di qualificazione dei fornitori sul portale Internet ha visto ulteriori sviluppi nel corso dell'anno. Le funzionalità di iscrizione sono state ampliate e migliorate e nella procedura di registrazione, oltre all'accettazione delle condizioni generali di fornitura della Banca, si chiede la conformità 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 dichiara le sue pratiche in tema di responsabilità sociale.

Affinché i nostri fornitori siano informati in maniera capillare e uniforme della pubblicazione del Codice Etico e degli altri documenti di Responsabilità Sociale sul sito Internet della Banca, a ottobre 2006 è stata inviata loro una lettera di invito al rispetto dei principi enunciati e alla compilazione del Questionario di Responsabi-

lità Sociale al momento della registrazione al Portale e-Sourcing.

È in corso di valutazione un "rating di qualificazione dei fornitori" sia per orientare i nostri acquisti di beni e servizi a società con un profilo sempre più alto, sia per sensibilizzarli verso comportamenti di sostenibilità.

## La relazione con i fornitori

Con l'ottica di instaurare un rapporto sempre più basato sulla qualità e sulla fiducia, nel corso del 2006 abbiamo avviato una prima analisi per verificare la soddisfazione dei fornitori in particolare modo relativamente al tema del rispetto delle condizioni e dei tempi di pagamento. Sono state rilevate e analizzate alcune criticità e sono in corso di studio le azioni e correzioni da intraprendere. I reclami formali avanzati da fornitori nei confronti della Capogruppo nel 2006 sono stati 18, di cui 13 sono le pratiche chiuse nell'anno.

# La relazione con l'ambiente

GLI IMPEGNI DICHIARATI	COSA È STATO FATTO NEL 2006
<p><b>Linee Guida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sviluppo di Linee Guida interne dedicate alla gestione ambientale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sono state pubblicate, a luglio 2006, le Linee Guida di Responsabilità Sociale che, tra gli ambiti di intervento, indicano l'attenzione all'ambiente, intesa come gestione consapevole degli impatti derivanti sia dalle attività della Banca (impatti diretti) che da quelle poste in essere da clienti e fornitori (impatti indiretti).</li> </ul>
<p><b>IMPATTI DIRETTI</b></p> <p><b>Uso di energia</b></p> <p><i>Consumi energetici</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Progressiva estensione della trasformazione delle centrali termiche a gasolio.</li> <li>– Realizzazione di un sistema di telegestione degli impianti frigoterfici.</li> </ul> <p><i>Energia: educazione al risparmio</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sensibilizzazione all'uso sostenibile di energia elettrica sul posto di lavoro attraverso la diffusione della guida "Salva l'ambiente con un click".</li> </ul> <p><b>Utilizzo di prodotti eco-compatibili</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Estensione dell'utilizzo di carta a marchio Ecolabel su una gamma più ampia di prodotti.</li> </ul> <p><b>Gestione della mobilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzazione del progetto volto a ottimizzare gli spostamenti casa-lavoro dei collaboratori.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– È continuata l'attività di sostituzione delle centrali termiche a gasolio con centrali termiche a gas metano secondo il piano stabilito nel 2005.</li> <li>– È stato ultimato il test su un lotto di filiali campione.</li> <li>– L'iniziativa, promossa da ABI Energia, il Consorzio per l'ottimizzazione della spesa energetica in banca, è in una fase di implementazione.</li> <li>– È stata utilizzata la carta Ecolabel su nuovi materiali di consumo e sono stati realizzati dei test di fattibilità su nuovi prodotti.</li> <li>– Il progetto, avviato nel corso dell'anno, ha interessato il territorio di Milano e provincia. È stato nominato il Mobility Manager e sono partite due campagne promosse dalla Provincia di Milano e riservate ai colleghi che vi risiedono.</li> </ul>

GLI IMPEGNI DICHIARATI	COSA È STATO FATTO NEL 2006
<p><b>IMPATTI INDIRETTI</b></p> <p><b>Adesione a protocolli internazionali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adesione a protocolli internazionali che definiscono criteri di comportamento nell'interazione con l'ambiente da parte delle istituzioni finanziarie.</li> </ul> <p><b>Adesione agli strumenti previsti dal Protocollo di Kyoto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adesione all'Italian Carbon Fund, fondo fiduciario amministrato dalla Banca Mondiale nell'ambito della Carbon Finance.</li> </ul> <p><b>Sviluppo di prodotti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ampliamento della gamma di prodotti nel campo della sostenibilità ambientale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Abbiamo aderito ai seguenti protocolli e iniziative internazionali: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Equator Principles, che costituiscono un quadro comune di riferimento per la finanza di progetto internazionale.</li> <li>– UNEP FI, il programma ambientale dell'ONU che prevede lo sviluppo e la promozione di relazioni tra ambiente, sostenibilità e performance finanziaria.</li> <li>– Global Compact delle Nazioni Unite che, fra gli altri principi, prevede la promozione della sostenibilità ambientale.</li> </ul> </li> <li>– Con la nascita della nuova Banca abbiamo iniziato una fase di rielaborazione delle policy interne che costituiranno il quadro di riferimento in cui inserire le varie iniziative che andremo a realizzare. All'inizio del 2007 è stata emanata quella ambientale che prevede la possibilità di partecipare a uno dei fondi promossi dalla Banca Mondiale per contribuire alla lotta ai cambiamenti climatici.</li> <li>– Sono stati lanciati nuovi prodotti destinati alle famiglie e alle piccole e medie imprese.</li> </ul>

## L'impegno di Banca Intesa per l'ambiente

Lo svolgimento di una attività economica responsabile da parte di un'istituzione finanziaria implica, oltre alla produzione di profitti, anche l'attenzione costante alle conseguenze socio-ambientali degli investimenti effettuati e dei finanziamenti erogati ai privati, alle istituzioni, alle imprese.

Il ruolo che vogliamo assumerci è di essere protagonisti nell'attuazione di una crescita responsabile, gestendo in maniera consapevole le nostre scelte e integrando nelle nostre politiche criteri di sostenibilità ambientale. Uno dei primi atti della nuova Banca è stato l'adozione della Politica Ambientale per tradurre concretamente questo impegno.

L'attenzione verso l'ambiente, "stakeholder" che non ha voce, ma che è portatore di interessi tanto rilevanti quanto più è trasversale a molteplici attività della banca, si concretizza nella gestione prudente degli impatti ambientali, sia quelli associati allo svolgimento quotidiano dell'attività operativa in quanto azienda diffusa capillarmente, sia quelli correlati ai comportamenti messi in atto da altri soggetti con cui si relaziona: clienti e fornitori.

Nel 2006 abbiamo aderito alla UNEP Finance Initiative, il Programma ambientale delle Nazioni Unite per le istituzioni finanziarie, agli Equator Principles, principi volti a valutare e a ridurre l'impatto socio-ambientale delle grandi opere finanziate attraverso il project finance internazionale, ai principi del Global Compact delle Nazioni Unite.

PRINCIPI UNEP FI	IL NOSTRO IMPEGNO
<p><i>1. Impegno allo sviluppo sostenibile</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 1.1 “Consideriamo lo sviluppo sostenibile una componente essenziale per condurre le aziende con successo”.</li> <li>– 1.3 “Riteniamo che il settore dei servizi finanziari possa fornire assieme ad altri campi economici un importante contributo allo sviluppo sostenibile”.</li> </ul> <p><i>2. Management ambientale e istituti finanziari</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 2.1 “Siamo favorevoli a un management ambientale previdente per accertare con tempestività e prevenire i potenziali danni all’ambiente”.</li> <li>– 2.7 “Incoraggiamo l’industria dei servizi finanziari a sviluppare prodotti e servizi favorevoli alla protezione dell’ambiente”.</li> </ul> <p><i>3. Opinione pubblica e comunicazione</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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”.</li> <li>– 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”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lo sviluppo sostenibile sta alla base della strategia di crescita del Gruppo. La sostenibilità è uno dei valori aziendali espressi dal Codice Etico e resi espliciti dal Piano di Impresa.</li> <li>– 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.</li> <li>– Le Linee Guida di Responsabilità Sociale e Ambientale declinano le due dimensioni principali in cui la banca interagisce con l’ambiente: gli impatti diretti e quelli indiretti. Rispetto ai primi, la banca si impegna ad affrontare le problematiche ambientali connesse con il consumo di 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.</li> <li>– 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.</li> <li>– La partecipazione alle Attività Regionali e ai Gruppi di lavoro tematici di UNEP FI è uno degli strumenti per promuovere e realizzare l’adozione delle migliori pratiche presso le altre istituzioni finanziarie.</li> <li>– 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.</li> <li>– Il Bilancio Sociale e Ambientale informa sulle performance ambientali della Banca nell’ambito delle sue attività; la comunicazione della propria politica ambientale è resa accessibile all’esterno attraverso il sito Internet di Gruppo e all’interno tramite il portale Intranet. Tramite il Carbon Disclosure Project comunichiamo le implicazioni finanziarie, i rischi, le opportunità e le strategie in merito al cambiamento climatico (<a href="http://www.cdproject.net">www.cdproject.net</a>).</li> <li>– Intendiamo diffondere la cultura del rispetto dell’ambiente verso tutte le categorie principali di stakeholder.</li> </ul>

## Impatti ambientali diretti

Gli impatti diretti sull'ambiente sono quelli che la Banca produce nello svolgimento quotidiano delle sue attività: sono riconducibili al consumo di risorse, al trasporto di persone e merci, alla produzione di rifiuti in tutte le loro forme e alle emissioni di sostanze nocive.

In questo campo perseguiamo una politica di razionalizzazione dei consumi per migliorare progressivamente la nostra "impronta ecologica". Nei primi mesi del 2007 il Sistema di Gestione Ambientale, già presente in Sanpaolo IMI, è stato esteso al nuovo Gruppo. Questo è stato un passo importante per la concretizzazione degli impegni espressi nella Policy Ambientale.

### Uso di energia

#### 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 alla minimizzazione 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 ambientale (es. carta ecologica), allo studio di nuove soluzioni tecnologiche e all'approvvigionamento progressivo di energia da fonti rinnovabili.

#### Uso razionale di energia

È continuata nel corso del 2006 la fase di sperimentazione del monitoraggio dei consumi energetici delle singole unità operative. Questo allo scopo di evidenziare eventuali anomalie di consumo e/o funzionamento degli impianti e di stimare l'impegno di energia richiesta attraverso dati certi per eventuali ottimizzazioni energetiche.

Nel perseguimento della strategia di salvaguardia dell'ambiente, è continuato il processo di sostituzione delle centrali termiche a gasolio con

centrali termiche a gas metano o con pompe di calore che consentono di ottenere - oltre a vantaggi di natura economica, grazie alla riduzione dei costi di esercizio - anche l'emissione di una minore quantità di sostanze nocive in atmosfera.

È stato completato il test per la telegestione degli impianti frigotermitici su un campione di filiali della Lombardia. Il servizio costituisce un valido mezzo per il monitoraggio e il controllo delle prestazioni contrattuali oltre a uno strumento efficace per l'ottimizzazione tecnica ed economica della gestione del sistema edificio-impianto; si valuterà l'eventuale estensione a sistemi analoghi.

#### Cogenerazione

Tra gli interventi di uso efficiente di energia vi è la realizzazione a Parma di un impianto di cogenerazione alimentato a metano, in grado di produrre energia elettrica (per 1.800 kW) recuperando energia termica (per 2.070 kW). L'impianto è dotato di un sistema che consente di ottimizzarne il funzionamento ai fini del risparmio energetico, in particolare utilizzando il calore prodotto nel ciclo di generazione di energia elettrica sia per riscaldare gli ambienti d'inverno che per produrre energia frigorifera in estate. In tale modo si assicura una riduzione delle emissioni nocive e si sgrava il sistema di alimentazione nazionale.

#### Energia da fonti rinnovabili

Nell'ottica di un incremento progressivo dell'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili, dal 1 aprile 2007 abbiamo scelto il Consorzio Idroelettrica per la fornitura di energia idroelettrica sul territorio italiano.

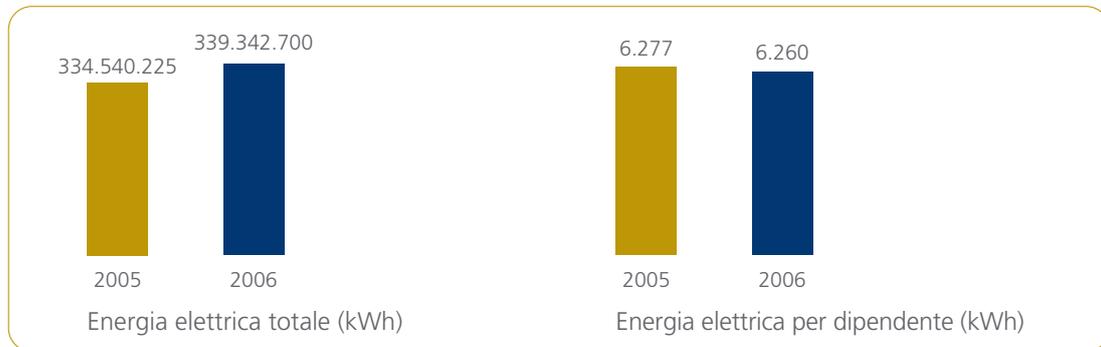
Anche presso alcune banche estere sono stati messi in atto interventi mirati alla riduzione dell'uso di energia proveniente da fonti fossili.

La Banca di Trento e Bolzano utilizza per più del 90% dei suoi consumi energia idroelettrica; inoltre, al fine di ridurre l'utilizzo di impianti di condizionamento, ha adottato l'applicazione di pellicole solari alle vetrate esterne riducendo in tal modo l'effetto serra e ottenendo un maggior risparmio energetico.

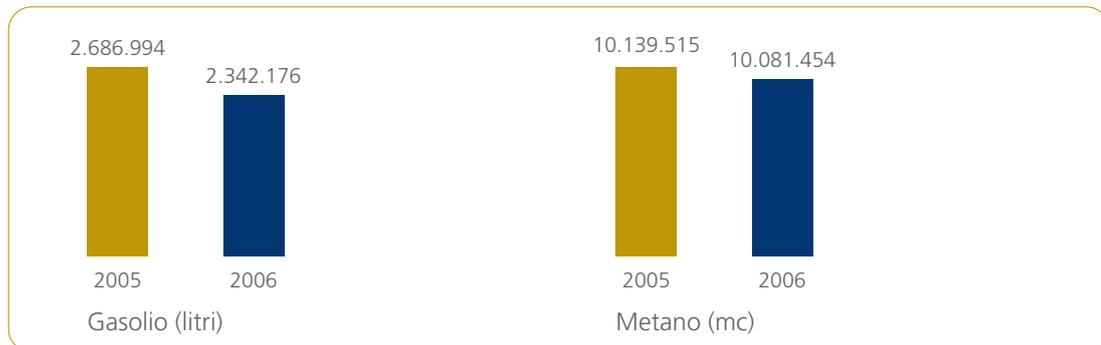
Presso la sede centrale della banca ungherese Central European International Bank è stato av-

viato un programma pilota di installazione di impianti solari.

## Dati sui consumi di energia



## Consumi energetici per fonte (energia termica)



### ABI Energia

Già dal 2004 il nostro Gruppo 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 si prefigge come obiettivi la riduzione dei costi di approvvigionamento, del rischio operativo associato all'utilizzo di energia,

dei consumi e del conseguente impatto ambientale.

Oltre alle convenzioni stipulate con i fornitori di energia nell'ambito del libero mercato, ABI Energia dialoga con Istituzioni, Università, centri di ricerca per condividere la conoscenza e individuare le *best practice* nel campo della gestione energetica.

### Assessment ABI Energia

Nel contesto delle attività che concretizzano la sua mission, il Consorzio ha avviato un filone di assess-

ment volti alla razionalizzazione degli aspetti energetico-ambientali del settore bancario.

Nel mese di luglio 2006 abbiamo partecipato al primo di tali approfondimenti, "La corretta gestione ambientale in banca", al quale hanno aderito dieci banche che hanno fornito una serie di risposte a un questionario, analizzato in seguito da ABI. Al termine dello studio ogni banca ha ricevuto una fotografia del proprio stato per ogni variabile considerata e per ognuna di esse è stata fornita una stima del proprio posizionamento rispetto sia a uno standard ottimale di riferimento, sia alle altre banche partecipanti.

L'approfondimento e il successivo presidio dei vari aspetti ritenuti non ottimali ci hanno consentito di porci obiettivi di miglioramento della gestione e dell'utilizzo dell'energia.

## Cambiamento climatico

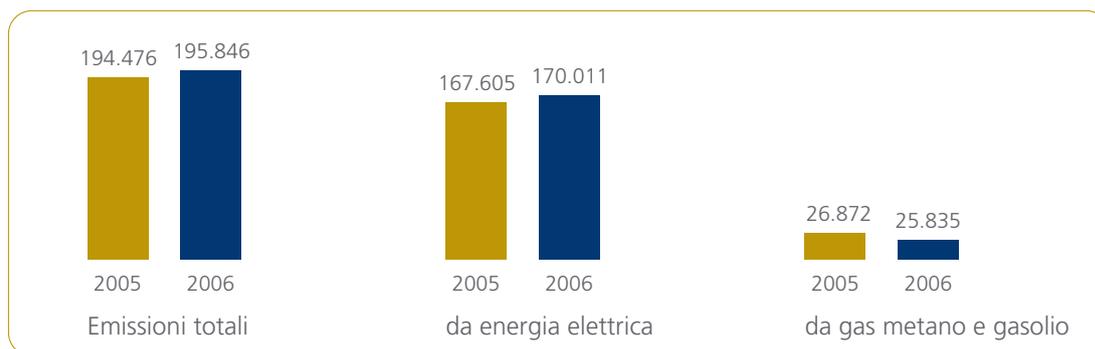
Le politiche energetiche sul clima dell'Unione Europea vogliono rispondere alle sfide poste dai cambiamenti climatici connessi all'uso di fonti

energetiche di origine fossile e, in particolare, definiscono obiettivi di stabilizzazione delle concentrazioni di gas serra per ridurre i danni che si stanno manifestando in maniera sempre più evidente a livello globale, promuovendo interventi su scala nazionale e internazionale per il raggiungimento di questi obiettivi.

L'origine delle emissioni di anidride carbonica deriva prevalentemente dall'utilizzo di energia per lo svolgimento operativo delle attività e dal trasporto del personale per motivi di servizio. Il Gruppo intende ridurre la quantità di emissioni generate attraverso le seguenti azioni:

- introduzione di pompe di calore nei punti operativi che lo consentono;
- impiego, presso i centri di calcolo, di impianti di recupero del calore prodotto dagli elaboratori elettronici e di impianti di cogenerazione (es. impianto di Parma);
- impegno all'utilizzo di energia idroelettrica per l'anno 2007;
- avvio del progetto di Mobility Management e ponendosi degli obiettivi di riduzione delle emissioni attraverso un monitoraggio costante che verrà implementato ulteriormente nel corso del 2007.

## Emissioni di CO<sub>2</sub> (t)<sup>(1)</sup>



<sup>(1)</sup> I valori, espressi in tonnellate, sono stati calcolati utilizzando i nuovi coefficienti di trasformazione per il calcolo delle emissioni proposti per il 2006 da ABI Energia. Il calcolo delle emissioni correlate alla produzione di energia elettrica di rete (emissioni indirette), in considerazione del progressivo ammodernamento delle centrali, è stato effettuato utilizzando un coefficiente di trasformazione pari a 0,501 anziché 0,6.

## Gestione della mobilità

**Collaboratori**

La crescita del traffico privato nelle aree urbane ha conseguenze negative che producono effetti pesanti sia sulla salute dei cittadini che su quella dell'ambiente, oltre naturalmente a rendere sempre più difficili gli spostamenti, specie nelle aree metropolitane. Non da ultimo, anche il lato economico è interessato dagli effetti negativi della congestione stradale. Le aziende, insieme ai singoli cittadini, possono dare una risposta all'esigenza di gestire la mobilità in maniera sostenibile, riducendo l'inquinamento atmosferico e migliorando la qualità della vita.

In collaborazione con la Provincia di Milano abbiamo avviato il progetto di Mobility Management, aderendo al "Coordinamento Intercomunale d'Area sulla Mobilità Sostenibile", progetto che ha interessato, in questa prima fase, la città di Milano e la sua provincia e per la cui gestione è stato nominato il Mobility Manager.

Al fine di redigere il Piano Spostamenti Casa e Lavoro (PSCL), che rientra tra i compiti del Mobility Manager e che va redatto annualmente, è stato diffuso un questionario sulla mobilità al quale hanno risposto 4.414 collaboratori su un totale di 11.063 interessati (oltre il 40%) e i cui risultati sono in fase di verifica.

Per costruire un'adeguata sensibilizzazione sul tema è stata ideata e realizzata una campagna di comunicazione, sia tramite una sezione de-

dicata sulla Intranet aziendale sia attraverso il giornale aziendale.

Grazie alla collaborazione con la Provincia di Milano, abbiamo promosso due campagne di incentivi a vantaggio dei dipendenti: "Gàsati", relativa alla trasformazione delle autovetture da benzina a GPL o a metano, e "www.per la spesa non ti sposti più", riguardante la possibilità di effettuare on line la spesa presso due principali fornitori di servizi con uno sconto significativo sulle commissioni di consegna della stessa e alla quale hanno partecipato oltre 500 colleghi. Infine abbiamo partecipato all'Avviso pubblico della Provincia di Milano per il 2006 per il finanziamento del potenziamento del servizio di navette fra sedi dell'azienda non facilmente raggiungibili con mezzi pubblici e dell'implementazione della sezione Intranet per accrescere la sensibilità di tutti i collaboratori sui temi della mobilità.

## Logistica integrata

Già dal 2003 abbiamo dato avvio a un progetto di logistica integrata con lo scopo di razionalizzare i processi di spedizione di materiale economico, corrispondenza interna e dossier d'archivio, consolidando gli ordini, ottimizzando la pianificazione dei viaggi e la movimentazione degli automezzi. Il progetto è volto a ottenere, oltre a una riduzione degli sprechi e ad una ottimizzazione dei costi, una diminuzione dell'impatto ambientale.

## Acqua

L'utilizzo dell'acqua è prevalentemente limitato all'uso personale e, per quanto strettamente necessario, al funzionamento delle macchine di climatizzazione degli impianti tecnologici. In

quest'ultimo ambito, al fine di razionalizzare l'uso della risorsa idrica, si è avviata la progressiva sostituzione delle restanti macchine che utilizzano acqua con altre che impiegano aria come mezzo di raffreddamento.

Misurazione dei consumi	2005	2006
Acqua (mc)	2.177.446	2.292.805
Acqua (mc per dipendente)	44	46

## Trattamento dei rifiuti

Dal 2002 abbiamo iniziato a effettuare una raccolta differenziata di carta, plastica e rifiuti speciali, dotando gli ambienti di lavoro di contenitori specifici per tipologia di rifiuto.

Per quanto riguarda il materiale informatico (PC, apparecchiature elettriche ed elettroniche obsolete, stampanti e cartucce toner) lo smaltimento viene effettuato verso aziende accreditate per il suo riuso/recupero.

Smaltimento per il recupero di rifiuti (kg) <sup>(1)</sup>	2005	2006
Apparecchiature fuori uso (obsolete)	263.366	514.658
Materiale elettronico fuori uso	89.994	167.585
Componenti rimossi non pericolosi	0	6.006
Gas in contenitori in pressione (compresi gli Halon) contenenti sostanze pericolose	0	1.619
Accumulatori	2.070	1.252
Toner Pericoloso	1.463	860
Solventi	300	0
Accumulatori PCB	2.410	0
Rifiuti da infermeria	84	66
Imballaggi in plastica	14.059	22.424

Anche presso la banca croata Privredna Banka Zagreb diverse tipologie di rifiuti prodotti dall'attività corrente quali le cartucce delle stampanti, la carta, le bottiglie di plastica, ecc. vengono raccolte in maniera differenziata e inviate al riciclo. I proventi derivanti dalla vendita dei rifiuti di carta e cartone vengono devoluti a favore delle attività umanitarie di sminamento in Croazia, mentre quelli derivanti dai rifiuti plastici vengono devoluti al restauro della Cattedrale di Zagabria.

il principale materiale di consumo. Ci siamo impegnati a una riduzione progressiva del consumo di carta, cercando di promuovere un approccio integrato, a esempio ottimizzando lo sviluppo dei supporti informatici nelle comunicazioni interne e aumentando l'utilizzo di carta ecologica intesa sia come carta riciclata sia come ottenuta da lavorazioni a basso impatto ambientale. Alla fine del 2004 abbiamo dato avvio al progetto "prodotti di consumo eco-compatibili" che prevede la progressiva sostituzione della modulistica convertibile in uso con prodotti certificati "Ecolabel" – il marchio della Unione Europea che contraddistingue i prodotti che rispettano criteri di qualità ambientale definiti dalla Commissione Europea. La fase iniziale ha visto la produzione di *Econote*, il Blocco Note di carta riciclata al 100% a marchio Ecolabel.

## Utilizzo di prodotti eco-compatibili

Per un'azienda come la nostra la carta costituisce

Consumi di carta	2005	2006
Carta (Kg)	6.147.049	5.753.877
Carta (kg per dipendente annualizzato)	114	105

<sup>(1)</sup> I dati si riferiscono alla sola Capogruppo.

Banca Intesa: consumi di carta riciclata	2005	2006
Carta riciclata (Kg)	119.272	124.473
Carta riciclata sul totale (%)	2,96	3,38

## Impatti ambientali indiretti

Gli impatti indiretti sono correlati alle attività proprie della Banca, ma generati dai comportamenti posti in essere dai clienti che essa finanzia e dai fornitori attraverso i processi di acquisto di beni e servizi o particolari investimenti. La Banca ha la possibilità di contribuire alla riduzione dell'“impronta ecologica” dei suoi interlocutori mettendo in atto politiche premianti nei confronti di iniziative, processi e comportamenti positivi sotto il profilo della sostenibilità ambientale.

nanziate, in particolare quelle connesse ai maggiori impatti ambientali, rispondano a requisiti di sostenibilità rispetto a tematiche quali a esempio la protezione della salute e della sicurezza umana, le condizioni di lavoro, la conservazione del patrimonio culturale e della biodiversità, gli impatti socio-economici sulle comunità locali, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento.

### Adesione agli Equator Principles



Nel luglio 2006 il Gruppo ha adottato gli Equator Principles, linee guida volontarie che orientano le attività di project finance internazionale in un'ottica di minimizzazione del rischio ambientale e sociale. I principi, basati 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, nascono dalla presa di coscienza della responsabilità insita nella scelta dei progetti da finanziare e dell'opportunità di promuovere il rispetto per l'ambiente e la responsabilità sociale. L'applicazione degli Equator Principles, che si effettua sulle operazioni di importo pari o oltre i 10 milioni di dollari, fa in modo che le opere fi-

### Adesione agli strumenti previsti dal Protocollo di Kyoto



I vincoli ambientali previsti dal Protocollo di Kyoto diventeranno pienamente cogenti a partire dal 2008. Diversi settori industriali sono dunque obbligati a rispettare delle quote di emissione di anidride carbonica, sia riducendole sia acquistandole, se tale riduzione non è possibile. Al fine di agevolare le imprese clienti a far fronte, anche attraverso strumenti di mercato, agli impegni richiesti, sono stati sviluppati rapporti operativi con enti istituzionali preposti a strutturare e presidiare i mercati per l'ambiente, specie quei mercati creati per promuovere la riduzione delle emissioni di anidride carbonica, anche attraverso l'uso di incentivi basati su meccanismi di prezzo.

## Innovazione ambientale: un'opportunità per i privati e le imprese



La tutela dell'ambiente e la conservazione delle risorse hanno bisogno dell'impegno sia dei cittadini che delle imprese. Per questo abbiamo realizzato nuovi prodotti e incoraggiamo progetti nei settori di produzione di energia da fonti rinnovabili. Per le famiglie abbiamo sviluppato Intesa Energia Pulita, una nuova linea di prodotti che offre condizioni vantaggiose di finanziamento per l'utilizzo di fonti energetiche alternative quali gli impianti fotovoltaici e l'acquisto di mezzi "sostenibili" come le automobili ibride. Per le imprese, che assorbono un terzo del consumo energetico nazionale, abbiamo creato un nuovo prodotto della linea IntesaNova dedicato all'energia, 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 caratteristica del programma è la presenza, a fianco della Banca, di partner scientifici che definiscono e verificano gli standard qualitativi di progettazione e stimano il rendimento energetico dell'impianto. La proposta offre un pacchetto integrato di servizi: assistenza di partner certificati per la progettazione e installazione degli im-

pianti; offerta di impianti e materiali da parte dei migliori fornitori sul mercato; consulenza per beneficiare della tariffa incentivante; accesso a una polizza assicurativa conveniente a copertura dei rischi diretti (danni all'impianto) e indiretti (mancato incasso della tariffa incentivante). Alle imprese sono rivolti anche i contratti stipulati da Intesa Leasing per il finanziamento di due centrali idroelettriche per un valore complessivo di 10,5 milioni di euro e di un parco eolico a basso impatto ambientale per un valore di 47 milioni di euro. Intesa Leasing ha favorito inoltre il risparmio energetico finanziando impianti di cogenerazione; nel 2006 sono stati stipulati 5 contratti di leasing per un valore di 4 milioni di euro, mentre è stato messo a reddito un altro contratto da 3,1 milioni di euro, stipulato nel 2005. Nel corso del 2007 verrà formalizzato e promosso Leasenergy, un prodotto per il finanziamento di centrali per la produzione di energia da fonti idroelettriche, geotermiche, parchi eolici, biomasse, pannelli fotovoltaici e pannelli solari. Oltre ai vantaggi tipici del leasing, Leasenergy consentirà di accedere alle incentivazioni previste dal "Conto Energia".



La banca croata Privredna Banka Zagreb ha emanato una politica che prevede l'introduzione di criteri di valutazione dei rischi ambientali nella concessione del credito tramite un questionario che permette la classificazione del rischio ambientale del progetto sulla base del settore di attività e dei potenziali impatti.

# Il rapporto con la comunità

L'attenzione ai progetti e alle aspettative delle persone, delle imprese e dei soggetti che lavorano per lo sviluppo dei territori in cui operiamo è uno degli elementi caratterizzanti la nostra attività. Vogliamo non solo contribuire alla loro crescita economica, ma anche promuovere quegli aspetti sociali e culturali che formano la grande ricchezza di un Paese.

Progetti in partnership con organizzazioni del terzo settore per favorire la coesione sociale, supporto a iniziative di particolare significato umanitario, sviluppo di politiche culturali per la produzione di valore e utilità collettivi: queste sono state le principali direttrici che hanno guidato il nostro intervento, nel solco di quanto già realizzato nel corso degli anni precedenti.

GLI IMPEGNI DICHIARATI	COSA È STATO FATTO NEL 2006
<p><b>Sinergie con il terzo settore</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <i>Progetto PAN</i>: consolidamento delle iniziative già intraprese, con la costituzione di 500 asili nido a marchio PAN entro il 2007.</li><li>– <i>Project Malawi</i>: attivazione di meccanismi di finanziamento per garantire al progetto la sostenibilità nel tempo.</li><li>– Sviluppo di interventi per favorire l'accesso al credito dell'impresa sociale e supportarne le attività nel campo dei servizi di welfare e di cooperazione internazionale.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Sono state aperte nuove strutture per l'infanzia a marchio PAN; i piani di rientro delle imprese affidate sono al momento rispettati.</li><li>– Sono state avviate campagne di raccolta fondi e nuove iniziative in appoggio alle attività in corso.</li><li>– Sono stati avviati nuovi progetti per la costituzione di network di imprese sociali a favore di categorie svantaggiate e non (Disabili "Dopo di Noi", Confidi per Imprese Sociali, Attività Sportive, Commercio Equo e Solidale, Turismo sociale) e lo sviluppo di forme di welfare complementare.</li><li>– Sono stati avviati contatti con le banche estere del gruppo Intesa Sanpaolo per sostenere il trasferimento di alcuni progetti sociali.</li></ul>
<p><b>Le elargizioni liberali</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Sviluppo di interventi di solidarietà internazionale.</li><li>– Sostegno della ricerca italiana, soprattutto in campo sociale e sanitario, per progetti mirati al miglioramento della qualità della vita e della competitività del nostro Paese.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– A Project Malawi si è aggiunto un importante contributo per la promozione di attività assistenziali e per la realizzazione di strutture ospedaliere pilota in Mali e in altri Stati africani.</li><li>– È stato attivato un programma di rilevante sostegno per il periodo 2006-2010 per le "Nuove Unità di Ricerca per Giovani" istituite dall'Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro. Complessivamente le erogazioni per assistenza, ricerca sanitaria e borse di studio sono quasi raddoppiate dal 2005 al 2006.</li></ul>

GLI IMPEGNI DICHIARATI	COSA È STATO FATTO NEL 2006
<p><b>Le elargizioni liberali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Partecipazione alla sfida contro l'esclusione sociale.</li>   <li>– Supporto alla famiglia per la protezione e lo sviluppo dell'infanzia e delle giovani generazioni e il sostegno agli anziani in condizioni di fragilità.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– È stato rafforzato il sostegno a iniziative caritatevoli diffuse sul territorio. L'incremento delle elargizioni per iniziative di questa natura è stato di circa il 15% nel 2006. In particolare, è stato aumentato il contributo alla Fondazione Banco Alimentare per un programma di più efficace trasporto e conservazione delle derrate alimentari raccolte a favore dei più bisognosi.</li> <li>– L'ammontare delle elargizioni liberali a favore di progetti di sostegno alla famiglia e di iniziative territoriali della P.A. (comuni, scuole, ecc.) è aumentato in misura considerevole.</li> </ul>
<p><b>Le sponsorizzazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sviluppo e sostegno di iniziative negli ambiti della cultura, della ricerca e del sociale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Abbiamo confermato il sostegno alle iniziative legate agli ambiti di intervento individuati.</li> </ul>
<p><b>I Beni culturali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Collocazione dell'ultima opera di Caravaggio, il Martirio di sant'Orsola, entro il 2006 a Napoli, a Palazzo Zevallos Stigliano.</li> <li>– Pubblicazione del catalogo ragionato della collezione Banca Intesa di ceramiche attiche e apule (V-III secolo a.C.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La collocazione dell'opera di Caravaggio avverrà nella tarda primavera del 2007, a conclusione dei lavori di ristrutturazione che si sono protratti.</li> <li>– Il Catalogo, dotato di un ricco apparato iconografico e di contributi scientifici realizzati da studiosi dell'Università Statale di Milano coordinati dalla Prof. Gemma Sena Chiesa, è stato pubblicato alla fine del 2006.</li> </ul>
<p><b>Le iniziative editoriali e culturali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Proseguimento del percorso già delineato su due progetti significativi: <i>Vox Imago</i> e <i>Musei e Gallerie di Milano</i>.</li> <li>– Consolidamento della presenza delle opere pubblicate nel circuito distributivo pubblico, perfezionamento della comunicazione sulle iniziative editoriali, diffusione della conoscenza dei libri da noi promossi sia in Italia che all'estero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nell'ambito del progetto Vox Imago è stato realizzato <i>l'Idomeneo di Mozart</i> (libro, dvd e cd).</li> <li>– È stato pubblicato, nell'ambito della collana Musei e Gallerie di Milano il tomo II della <i>Pinacoteca Ambrosiana. Dipinti dalla metà del Cinquecento alla metà del Seicento</i>.</li> <li>– È in corso di realizzazione il catalogo conclusivo dei manoscritti arabi conservati presso la Biblioteca Ambrosiana.</li> </ul>

## Sinergie con il terzo settore

Riteniamo che, per contribuire allo sviluppo del Paese, sia fondamentale agire in sinergia con il mondo delle imprese sociali laiche e religiose che ha forte radicamento territoriale, una profonda conoscenza delle realtà locali e la capacità di generare occupazione e servizi per i cittadini.

Per dare una risposta organica alle esigenze di queste organizzazioni, lo scorso anno è stato avviato un nuovo progetto, di grande rilevanza, per la creazione di una banca specializzata, dedicata a questo mondo unico per dimensioni ma anche per valori e ruolo svolto nella coesione sociale del Paese.

### Progetto Banca Prossima

La finalità statutaria della Banca sarà massimizzare il valore sociale mantenendo piena sostenibilità di impresa. Essa sarà cioè a ogni effetto *banca* e agirà con lo strumento del credito anziché con quello della beneficenza.

Banca Prossima si doterà di prodotti specifici realizzati in collaborazione con le organizzazioni del Terzo Settore e di un *rating dell'impresa sociale* atto a valutarne le peculiari caratteristiche. Essa:

- finanzia soggetti non profit religiosi e laici che realizzano progetti di utilità collettiva indirizzati all'assistenza alla persona, sanità, arte, cultura, turismo, istruzione, formazione;
- promuoverà l'inclusione e la coesione sociale favorendo l'occupazione, l'accesso al credito e il risparmio responsabile.

Banca Prossima seguirà la filosofia non profit nella creazione e nell'impiego del valore. Opererà a condizioni di mercato, ma governerà il valore generato in modo completamente innovativo:

- destinando a patrimonio una quota dell'utile netto pari al costo del capitale;
- ripartendo l'eccedente tra dividendi agli azionisti (in parte inferiore o uguale alla metà) e uno speciale "Fondo per lo sviluppo e l'impresa sociale" (in parte superiore o uguale alla metà). Il Fondo non sarà disponibile ai soci nemmeno in caso di scioglimento della Banca.



Per accelerare lo sviluppo del Fondo, strumento caratteristico della Banca, per dieci anni i soci rinunceranno ai dividendi che saranno dunque interamente destinati al Fondo stesso. La Banca crescerà investendo nello sviluppo delle organizzazioni non profit, chiamerà il non profit a condividere le scelte strategiche, valorizzerà nel proprio organico la vocazione e l'esperienza nel terzo settore di molti colleghi di Intesa Sanpaolo.

### Servizi per l'infanzia

Per favorire il ritorno al lavoro delle donne dopo la maternità e rispondere all'esigenza di qualificati servizi per l'infanzia, abbiamo realizzato il Progetto PAN – Progetto Asili Nido con le maggiori reti nazionali di impresa sociale: CGM (Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale Gino Mattarelli), FIS (Federazione dell'Impresa Sociale di Compagnia delle Opere) e DROM Legacoop.

PAN è un consorzio senza fini di lucro che si propone di creare nuovi asili nido e strutture per l'infanzia che assicurino ai bambini e alle famiglie alti standard di qualità – approvati da un comitato tecnico scientifico – per tutti i servizi offerti, garantiti dal marchio nazionale PAN.

Il Consorzio accompagna sia le imprese non profit che offrono servizi per l'infanzia sia le famiglie che ne usufruiscono.

Le imprese sociali sono assistite nella progettazione, nell'avviamento, nella gestione dell'impresa e sostenute con finanziamenti per ristrutturare e adeguare le sedi e per acquistare e riqualificare gli arredi.

Le famiglie che utilizzano servizi PAN possono disporre di un finanziamento agevolato per il pagamento delle rette dell'asilo.

Il marchio di qualità PAN assicura un progetto economicamente sostenibile e qualificato (pre-disposizione del progetto educativo e coinvolgimento della famiglia nella sua attuazione, organizzazione degli spazi, formazione e aggiornamento degli operatori, confezionamento e somministrazione dei pasti, determinazione delle tariffe secondo criteri di equità, accessibilità per le famiglie). La qualità degli asili è controllata periodicamente dal Consorzio.

Al 31 dicembre 2006 sono stati avviati 224 asili nido che ospitano 6.136 bambini e danno lavoro a più di 1.440 addetti, quasi esclusivamente giovani con preparazione superiore. Nell'anno sono stati erogati più di 2 milioni di euro di finanziamento per la fase di start up e quasi 900 mila euro per l'acquisto di arredi.

### Project Malawi

"Project Malawi" è un progetto di cooperazione internazionale sviluppato con la Fondazione Cariplo a favore di uno dei 15 Paesi più poveri del mondo, lo stato africano del Malawi. Vede il diretto coinvolgimento di strutture governative locali e di alcune importanti organizzazioni non governative italiane e internazionali e si articola in quattro macroaree di intervento, ciascuna

assegnata a un singolo partner operativo: la Comunità di Sant'Egidio si occupa di salute e cura dell'AIDS, Save the Children Italia dell'assistenza agli orfani, due movimenti Scoutistici del Malawi (MAGGA - SAM Scout) dell'area educazione e prevenzione e il CISP (Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli) di sviluppo locale e microfinanza.

Banca Intesa e Fondazione Cariplo hanno il ruolo di cofinanziatori del progetto, il cui coordinamento è curato da Banca Intesa, mentre la Fondazione Cariplo si occupa della rendicontazione e del monitoraggio.

L'azione principale di Project Malawi si incentra sullo sviluppo di interventi per contrastare la trasmissione verticale madre-figlio dell'AIDS ed è realizzata dalla Comunità di Sant'Egidio attraverso il protocollo DREAM (Drug Resources Enhancement Against AIDS and Malnutrition), che si basa su un approccio diagnostico-terapeutico di qualità pari a quella in uso con successo in Occidente. All'intervento sanitario di lotta all'AIDS, il progetto ha affiancato azioni di formazione, di rafforzamento della coesione sociale e di sviluppo economico.

L'attività di Project Malawi è stata avviata nel mese di maggio 2005 con l'obiettivo di realizzare un progetto pilota nell'area di Blantyre. Dal giugno 2006 nell'area di Blantyre sono attivi:

- un laboratorio di biologia molecolare;
- un centro clinico per la distribuzione controllata dei farmaci;
- sei centri di assistenza per gli orfani;
- un centro di consulenza per la microfinanza a sostegno delle famiglie colpite da AIDS.

ed è in pieno regime la campagna di prevenzione contro la trasmissione del virus HIV.

Da allora il progetto ha conseguito altri importanti risultati e si propone di realizzare, entro giugno 2008, una rete sanitaria su tutto il territorio nazionale, consistente in 3 laboratori di biologia molecolare e 10 centri clinici.

Le attività svolte nei primi 24 mesi dall'avvio di Project Malawi, con riferimento alle quattro aree di intervento e ai relativi partner operativi, possono essere così sintetizzate:

**Area Salute e Cura AIDS:** due laboratori di biologia molecolare (Blantyre, Lilongwe) a supporto di operazioni ospedaliere di screening per infezione HIV/AIDS. Tre centri DREAM operativi (Lilongwe, Blantyre, Balaka) e quasi 3000 pazienti in carico. 200 operatori socio-sanitari locali formati con diverse qualifiche.

**Area Assistenza e Cura Orfani:** istituiti più di 50 comitati territoriali per la lotta all'AIDS (*Community AIDS Committee* e *Village AIDS Committee*) con corsi di sensibilizzazione delle comunità sociali tenuti a più di 200 membri; sono stati costruiti 6 Centri diurni di accoglienza per

268 bambini orfani e vulnerabili; sono stati tenuti numerosi corsi ad assistenti sociali, insegnanti e ragazzi in materia di informazione e prevenzione nelle scuole, comunicazione e tecniche comportamentali, assistenza ai bambini in comunità, cura e ruolo genitoriale.

**Area Educazione e Prevenzione:** aperta una base operativa sul territorio (Resource Center) e realizzata una indagine conoscitiva; svolti incontri di sensibilizzazione con i capi delle Comunità coinvolte (200 persone, 57 scuole) e create 30 unità scout per la diffusione capillare nel territorio di informazione sui rischi di trasmissione del virus HIV/AIDS; tenuti corsi di formazione per giovani educatori con il coinvolgimento di 40 soggetti che a loro volta hanno raggiunto oltre 1000 fra ragazzi e ragazze; attuato un programma di tecniche comportamentali e sostegno psicosociale che ha raggiunto 400 orfani e giovani vulnerabili.

**Area Sviluppo Locale e Microfinanza:** Istituito un ufficio di rappresentanza e aperto un Centro di Informazioni e Servizi per l'Impresa, cui si sono finora rivolti in media 35 utenti ogni mese; tenuti corsi su attività generatrici di reddito, rivolti a 400 persone provenienti da famiglie colpite dal virus HIV; sulla gestione aziendale per 120 imprenditori; di aggiornamento sulla gestione aziendale per 35 imprenditori; avviate 20 nuove attività generatrici di reddito con 400 persone coinvolte e complessivamente 650 beneficiari tra le famiglie affette dal virus; siglate due lettere di intenti con la Malawi Rural Finance Company e la Malawi Saving Bank per l'istituzione di fondo rotativo a sostegno delle richieste di prestiti da parte di piccoli e medi imprenditori; assistiti 40 imprenditori nella preparazione e presentazione di Business plan a istituzioni locali di microfinanza; 20 Business Plan presentati a oggi.

Banca Intesa ha erogato 4 milioni di euro a favore di Project Malawi e il finanziamento raggiungerà i 6 milioni di euro nei prossimi 18 mesi, cui si aggiungeranno altre risorse attraverso il co-finanziamento internazionale e iniziative di fund raising in Italia. Il progetto è monitorato in ogni sua componente da un auditor esterno, la Cooperation and Development School dell'Università degli Studi di Pavia.

Project Malawi è stato riconosciuto da "Fabbrica del sorriso", iniziativa promossa da Mediafriends, come uno dei quattro migliori progetti umanitari del 2005, ricevendo una donazione di 670.000 euro con la quale è stato realizzato un centro polivalente per lo svolgimento di attività in favore dei bambini nell'area di Kapeni, operativo da aprile 2007.

Al progetto è stato inoltre assegnato il "Premio Assoluto Aretè – Comunicazione responsabile 2006" che ne ha riconosciuto l'efficacia della comunicazione e la capacità di coinvolgimento della clientela e dei colleghi.

Collegata a Project Malawi è un'altra iniziativa che valorizza un nuovo concetto di risparmio, inteso non come accumulo, ma come uso responsabile delle risorse (energia, cibo, materiali di consumo, acqua) per uno sviluppo più equilibrato della società, in un'ottica di solidarietà con un paese in estreme condizioni di bisogno:

### A scuola di risparmio

Banca Intesa, con le banche del Gruppo e la Fondazione Cariplo, ha dato vita al progetto per raccontare ai bambini delle II, III, IV e V elementari il mondo del denaro e i mille significati del concetto di risparmio. Giochi e simulazioni, che hanno al loro centro la banca e il suo ruolo anche sociale, fanno riflettere i bambini su come il risparmio si forma ed entra nel circuito economico, traducendosi in crescita per l'economia e nella soluzione di problemi sociali.

All'edizione 2005/2006 era abbinato un grande concorso cui hanno aderito 37.000 insegnanti e ben 5.464 classi hanno ultimato il percorso didattico-ludico. Le attività quotidiane dei ragazzi – indirizzate dagli insegnanti e registrate in un diario di classe – hanno dato luogo a un punteggio che è stato convertito in uno stanziamento supplementare di 250.000 euro. Grandi testimonial hanno moltiplicato la visibilità del progetto.

Per l'anno scolastico 2006/2007 l'obiettivo della Banca è ancora più ambizioso: coinvolgere 53.000 insegnanti e quasi un milione di bambini. Il sito [www.ascuoladirisparmio.it](http://www.ascuoladirisparmio.it) è la finestra aperta in tempo reale sugli obiettivi, le attività e i risultati del progetto. Sul sito è disponibile anche una ricerca condotta dall'Istituto di Ricerca Eikon e l'Università di Roma "La Sapienza" sui bambini italiani e il denaro, la prima del genere in Italia.

Programmi di supporto per bambini e adolescenti in difficoltà, in collaborazione con organismi nazionali e internazionali, sono stati realizzati dalle banche del gruppo che operano nell'area dell'Est europeo.

Tra i più interessanti ricordiamo:

- in Ungheria la partnership tra la Central-European International Bank e la fondazione Camp of Courage Foundation, che offre programmi terapeutici e ricreazionali per bambini che soffrono di malattie croniche, per la quale diversi collaboratori hanno anche pre-

stato lavoro di volontariato;

- nella Federazione russa la collaborazione di KMB con l'UNICEF. È stato stanziato un finanziamento a supporto di una struttura di accoglienza per bambini e adulti in un distretto di Mosca, di campi estivi per gli adolescenti provenienti dalle strutture di accoglienza e di attività di formazione professionale;
- nella Repubblica Croata le iniziative realizzate da Privredna Banka Zagreb a supporto di progetti di solidarietà sociale e di inclusione scolastica per studenti con difficoltà economiche e altre sponsorizzazioni a sostegno di associazioni sportive e culturali;
- in Serbia l'impegno di Banca Intesa Beograd nel sostenere numerose attività connesse all'educazione (in collaborazione con le maggiori scuole e università del Paese) e allo sport.

### Costituzione di Enti non profit

La Banca ha promosso, negli anni scorsi, la costituzione di alcuni enti non profit per realizzare specifiche finalità sociali.

La "Fondazione Lombarda Antiusura Onlus" è stata istituita nel maggio 1997 da Cariplo S.p.A. per il perseguimento di finalità benefiche, sociali e di pubblica utilità nel campo della prevenzione del fenomeno dell'usura. La Fondazione opera a Milano attraverso uno sportello dedicato, prestando garanzie nell'interesse di soggetti privati o piccole e medie imprese e in favore delle banche convenzionate (Intesa Sanpaolo e Banca Popolare di Milano) per la concessione di finanziamenti.

Sino ad oggi, si sono rivolti alla Fondazione circa 1.800 soggetti privati e aziende e sono stati concessi 253 finanziamenti per complessivi 3.970.000 euro. Inoltre la Fondazione è partner della Banca per la realizzazione del progetto "Anticipazione sociale", nel cui ambito ha assistito 252 persone.

Lo scorso anno è diventata operativa la "Fondazione Talenti", costituita alla fine del 2005 con Fondazione Cariplo, CGM Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale Gino Mattarelli e due organismi religiosi – CISM e UISMI, per valorizzare i patrimoni immobiliari degli Ordini Religiosi maschili e femminili e sviluppare servizi di welfare in collaborazione con l'impresa sociale.

La tipica prospettiva d'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 stati valutati 90 progetti e 13 iniziative sono in via di realizzazione (asili nido, convitti universitari, servizi per disabili, servizi sportivi, aggregativi e riabilitativi).

## Le elargizioni liberali

Azionisti  
**A**

Banca Intesa dispone per statuto di uno specifico fondo per beneficenza e opere di carattere sociale e culturale, alimentato annualmente dall'Assemblea degli Azionisti, che stanziava allo scopo parte degli utili dell'esercizio. L'entità della disponibilità delle risorse a disposizione è pertanto variabile e collegata ai risultati economici.

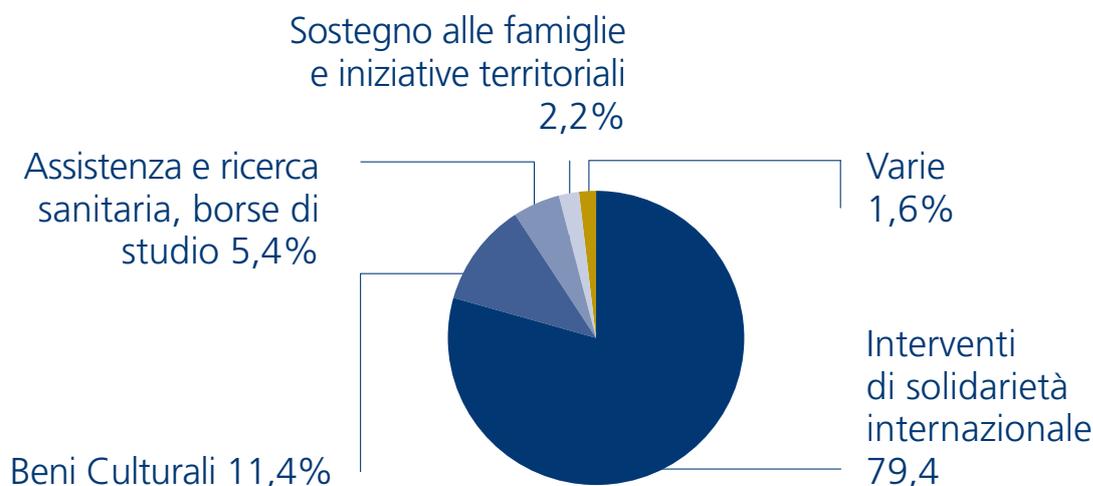
La gestione del fondo di beneficenza è organizzata secondo un articolato modello operativo che affida il ruolo decisionale ad appositi organi deliberanti, collocati ai vertici aziendali con specifici livelli di autonomia.

Nel 2006 il Gruppo ha stanziato liberalità per un importo di circa 21 milioni di euro.<sup>(1)</sup>

Oltre che ai tradizionali settori di intervento in campo religioso, sociale e culturale, secondo un ormai collaudato sistema di sostegno e collaborazione con enti e associazioni vicini alla nostra

Banca, le elargizioni liberali sono state orientate, in particolare, verso importanti iniziative di salvaguardia del patrimonio artistico e culturale nazionale, con contributi rilevanti per il restauro della facciata del Duomo di Milano e della Piazza Ducale di Vigevano. In campo sociale, sono stati privilegiati interventi per la cura di persone disabili e l'assistenza agli anziani. Per quanto riguarda il sostegno a programmi di cooperazione e solidarietà internazionale, al progetto promosso per la lotta contro l'AIDS in Malawi si è affiancato un importante contributo a favore di "Cuore Amico Fraternità Onlus" per la promozione di attività assistenziali e per la realizzazione di strutture ospedaliere pilota in Mali e in altri Stati africani. La sola Banca Intesa ha stanziato per il fondo di beneficenza più di 10 milioni di euro, dei quali oltre il 70% è stato orientato nel 2006 ai programmi di cooperazione internazionale, ai progetti nei Paesi più poveri e alle emergenze civili e umanitarie.

### Elargizioni liberali Banca Intesa – 2006



<sup>(1)</sup> Pur non essendo stata ancora definita una policy in materia, non vengono elargiti sotto alcuna forma finanziamenti a partiti politici.

## Sponsorizzazioni

Nel corso del 2006 Banca Intesa ha confermato il proprio impegno attivando collaborazioni con strutture pubbliche/private e promuovendo direttamente iniziative per contribuire alla crescita non solo economica, ma anche culturale e sociale del Paese. Le sponsorizzazioni erogate nel 2006 ammontano a circa 13,2 milioni di euro. I principali ambiti di intervento sono stati quelli legati alla cultura, alla ricerca e formazione, al sociale.

Per Banca Intesa la promozione della cultura è parte integrante della propria responsabilità sociale e in quest'ottica si possono leggere le molteplici iniziative realizzate in questo ambito.

Numerose sono le associazioni con cui abbiamo collaborato, in particolare sono da ricordare:

- il *Teatro Alla Scala*, con cui abbiamo un rapporto ultradecennale che da quest'anno comprende anche il Progetto La Scala Giovani, volto ad avvicinare il pubblico giovanile alla cultura musicale;

- la *Fondazione Giorgio Cini*, per il supporto al Centro di Cultura e Civiltà per iniziative dedicate a pensatori, scienziati, umanisti e artisti;
- *Baldini Castoldi Dalai Editori* per la realizzazione del sito Internet, che ha lo scopo di avvicinare all'arte un vasto pubblico.

Riteniamo che il supporto alla ricerca, pubblica e privata, sia un'importante forma di partecipazione alla creazione di nuove opportunità di sviluppo economico e sociale. In questo ambito abbiamo partecipato, con le principali università italiane (Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, Università Bocconi e IULM di Milano, Università Tor Vergata e LUISS di Roma), a interventi per la realizzazione di programmi di ricerca e formazione in economia, finanza, gestione dell'innovazione, regolamentazione dei mercati. Forte della sua capacità di relazione con il territorio in cui opera, Banca Intesa ha infine sviluppato collaborazioni con strutture private per la realizzazione di progetti concreti di aiuto per coloro che sono in forte disagio, in Italia e nel mondo.

## Sponsorizzazioni Banca Intesa – 2006



<sup>(1)</sup> La voce fa riferimento ad attività rivolte alla valorizzazione delle iniziative.

## Le principali iniziative sostenute

Associazione Italiana per la Ricerca sul cancro



Sosteniamo l'AIIRC e in particolare la tradizionale "Giornata dell'Azalea", iniziativa

che viene proposta dal 1997 in occasione della Festa della Mamma, per la raccolta fondi realizzata a favore della ricerca sul cancro e, da quest'anno, anche di un progetto di valorizzazione dei giovani ricercatori italiani. Il nostro intervento non si limita a un sostegno economico, ma ci impegniamo promuovendo attivamente l'iniziativa presso tutte le filiali e coinvolgendo tutti i colleghi.

### Fabbrica del Sorriso

Siamo partner di Mediafriends Onlus per la realizzazione di "Fabbrica del Sorriso", iniziativa solidale dedicata al sostegno di progetti concreti in favore dell'infanzia disagiata in Italia e nel mondo.

Siamo la banca di riferimento del progetto e mettiamo a disposizione tutti i nostri canali – filiale, sportelli bancomat, telefono, internet – per la raccolta delle donazioni.

### Fondazione Banco Alimentare

Sosteniamo la Fondazione nell'organizzazione della "Giornata Nazionale della Colletta Alimentare", la raccolta di generi alimentari effettuata in collaborazione con le principali catene di supermercati a favore dei bisognosi.

Lo scopo della Fondazione Banco Alimentare Onlus è la raccolta delle eccedenze alimentari e la loro redistribuzione a Enti e iniziative che, in Italia, si occupano di assistenza e di aiuto ai poveri e agli emarginati.

### Festival Economia di Trento

Abbiamo partecipato alla realizzazione della prima edizione del Festival dell'Economia di Trento, appuntamento annuale di eventi, incontri e progetti, volto a sensibilizzare il grande pubblico e a favorire e diffondere la comprensione dei fenomeni economici.

### FAI – I Luoghi del Cuore



Siamo partner del FAI per la realizzazione dell'iniziativa "I Luoghi del Cuore", volta a valorizzare il patrimonio artistico, culturale e ambientale del nostro Paese. L'iniziativa prevede la segnalazione di luoghi che sono carichi di significato per coloro che li hanno "adottati" e vorrebbero fossero salvaguardati dall'incuria e l'abbandono. Quest'anno è stato focalizzato sui "luoghi di natura" e ha visto un grosso successo di pubblico: sono giunte quasi 120.000 segnalazioni (con un incremento del 30% rispetto all'edizione precedente), grazie anche alla nostra Banca che ha promosso l'iniziativa a livello locale attraverso la sua rete di filiali.

Significativi interventi sono stati svolti dalle Banche del gruppo a supporto di manifestazioni tipiche dei contesti locali di riferimento e di eventi musicali di particolare spessore. Tali attività sono state indirizzate nei diversi ambiti sociale, culturale e sportivo e hanno visto la collaborazione di associazioni e amministrazioni pubbliche locali.

Tra le più interessanti ricordiamo:

- l'istituzione dell'Osservatorio economico Eurobs da parte della Banca di Trento e Bolzano

in collaborazione con le Università di Trento, Bolzano e Innsbruck, al fine di monitorare le relazioni e le correnti di natura economica, finanziaria e culturale all'interno del territorio di riferimento;

- la partecipazione di Intesa Casse del Centro a iniziative di recupero e valorizzazione di città e borghi. In tale ambito si collocano gli interventi della Cassa di Risparmio di Foligno per il museo di arte contemporanea della città e della Cassa di Risparmio di Fano per la scoperta e valorizzazione della Domus romana (Sant'Angelo in Vado), la più importante scoperta archeologica degli ultimi venti anni nella Regione Marche;
- le sponsorizzazioni di Biverbanca in ambito sportivo e culturale, per associazioni e iniziative che tendono a valorizzare il territorio, e i contributi a favore della Banca del giocattolo: un "Istituto" molto particolare, dove si possono effettuare "versamenti" sotto forma di giocattoli in buono stato da destinare ai bambini meno fortunati, che vivono in condizioni disagiate o in zone di guerra.

## I Beni culturali

Nelle relazioni e nel dialogo costante tra la Banca e le comunità nelle quali opera, le attività culturali rappresentano un modo concreto per assicurare la nostra partecipazione attiva alla vita del Paese e per contribuire al suo sviluppo sociale e culturale.

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 nei vari territori del Paese 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 Banca Intesa trova efficace espressione nel progetto denominato "Restituzioni", programma di restauro di opere d'arte di destinazione pubblica, promos-

so e gestito con gli organismi di tutela competenti, le Soprintendenze del Veneto e della Lombardia e, dal 2004, anche la Direzione dei Musei Vaticani. A oggi più di cinquecento 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.

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 studio di Gian Giacomo Poldi Pezzoli nell'omonimo museo a Milano, l'atrio federiciano del Castello Svevo di Bari e la Torre Civica di Bassano del Grappa.

## Il patrimonio d'arte di Banca Intesa e la pubblica fruizione

Banca Intesa 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 mecenaziaria degli Istituti confluiti in Banca Intesa.

Si distinguono per importanza: la collezione di ceramiche attiche e apule (V-III secolo a.C.), che comprende più di cinquecento pezzi tra vasi e 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 e internazionali, con l'obiettivo di ottenere una catalogazione sistematica delle opere ritenute di rilevante interesse culturale.

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;

– l'ideazione e realizzazione di mostre temporanee, tra le quali ricordiamo il programma espositivo itinerante *L'ultimo Caravaggio. Il Martirio di Sant'Orsola restaurato – Collezione Banca Intesa*. Il dipinto, recuperato al suo aspetto originario dall'impegnativo restauro curato presso la sede dell'Istituto Centrale del Restauro, nella tarda primavera del 2007 troverà definitiva collocazione nel Palazzo Zevallos Stigliano, sede storica di Banca Intesa a Napoli, in uno spazio del piano nobile destinato a divenire una specifica sezione di carattere museale che, convivendo con le normali funzioni istituzionali, permetterà a un pubblico più ampio di conoscere il capolavoro;

– 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 e 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 2006 si sono tenute la mostra *Scultura lignea dalle terre russe*, costituita da straordinari pezzi provenienti dai più importanti mu-

sei russi e la serie di mini-mostre "Oriente-Occidente": *La tradizione del Natale nell'Oriente cristiano; Il tempio, il palazzo, la città nell'icona russa; Duecento. Due icone russe*. Per approfondimenti, consultare il sito [www.palazzomontanari.com](http://www.palazzomontanari.com).

## Le iniziative editoriali e culturali

Nel corso del 2006 abbiamo focalizzato la nostra attenzione su due progetti significativi e particolarmente complessi, sia sotto il profilo realizzativo che divulgativo: *Vox Imago* e *Musei e Gallerie di Milano*.

### Vox Imago

La collana – nata nel 2004 nell'ambito del sostegno al Teatro alla Scala – è un progetto multimediale che si pone l'obiettivo di avvicinare e stimolare la conoscenza della musica e del mondo lirico. Propone un'opera selezionata fra le rappresentazioni della stagione scaligera ed è composta da un DVD, itinerario visivo che analizza la rappresentazione teatrale e il contesto storico e culturale, da un CD che contiene la registrazione della versione integrale e da un volume che approfondisce i contenuti suggeriti dal percorso visivo e dall'ascolto.

Dopo il *Moïse et Pharaon* di Rossini e i *Dialogues des Carmélites* di Poulenc, l'*Idomeneo* di Mozart, diretto da Daniel Harding, presenta un'importante novità: la prima edizione in lingua italiana delle lettere del giovane Mozart e del padre scritte nel corso dei loro viaggi in Italia.

### Musei e Gallerie di Milano

Con la pubblicazione del tomo *Pinacoteca Ambrosiana. Dipinti dalla metà del Cinquecento alla metà del Seicento* continua la vasta esplorazione sistematica del patrimonio artistico cittadino documentata nella collana "Musei e Gallerie di Milano", progetto di catalogazione nato nel 1973 con finalità scientifiche e di salvaguardia dei Musei e delle Gallerie di Milano, che annovera oltre 60 volumi pubblicati.

Il nostro intervento si è espresso anche nella valorizzazione e nel sostegno di iniziative che promuovono la divulgazione della conoscenza della musica, affiancando alcune fra le più importanti e antiche organizzazioni musicali, come l'Associazione A. Scarlatti di Napoli, la Società del Quartetto di Milano e Milano Musica – Associazione per la Musica Contemporanea. In

particolare, siamo attivi sostenitori di un'iniziativa della Società del Quartetto per la promozione di una serie di incontri che danno vita a un vero e proprio corso di ascolto.

## L'Archivio Storico

L'Archivio Storico, istituito nel gennaio 2003, è il depositario degli ingenti patrimoni documentari della Cassa di Risparmio delle Province Lombarde, del Banco Ambrosiano Veneto e della Banca Commerciale Italiana, componente essenziale per la storia del sistema bancario italiano dell'Ottocento e del Novecento.

L'obiettivo è anche quello di fornire all'interpretazione dei documenti di lavoro nuove chiavi di lettura, mostrando la reciproca influenza tra l'attività di banca e il contesto storico e culturale.

Nel 2006 si è concluso, con la pubblicazione del volume *Beneficenza e Risparmio* di Maria Canella e Elena Puccinelli, il progetto della guida ai documenti preunitari (dal 1823, anno di fondazione, al 1860) della Cariplo.

La guida esplora le radici più antiche di Banca Intesa e rivisita le caratteristiche di un ente unico nel suo genere, la Cassa di Risparmio delle Province Lombarde, che nel periodo preunitario, ancora non "banca" ma pure non solo "opera pia", trova il modo di incidere in tutti e due gli ambiti, moltiplicando i mezzi a sostegno dei bisogni sociali e assistenziali.

Il Fondo Storico della Cariplo è ora oggetto di interventi di restauro e di inventariazione definitiva per gli anni successivi all'Unità d'Italia e fa riemergere un volto di Milano e della Lombardia che merita di essere conosciuto e rivalutato nelle sue vocazioni profonde.

Sempre lo scorso anno è arrivata a compimento – con la cooperazione della Soprintendenza archivistica per la Toscana – la donazione in copia digitale dell'archivio personale del marchese Massimiliano Majnoni (conservato a Marti, in provincia di Pisa), che ha contribuito ad arricchire la documentazione sulla storia della Banca Commerciale Italiana.

I preziosi diari, le corrispondenze, gli appunti di colloqui, le schede biografiche dei personaggi conosciuti negli anni Venti e Trenta narrano le vicende della Rappresentanza di Roma della Banca Commerciale Italiana tra fascismo e Resistenza e il ruolo di Raffaele Mattioli nel propiziare la convergenza tra i diversi movimenti politici (i nascenti partiti dell'Italia repubblicana). Per approfondimenti, si possono consultare le pagine web dell'Archivio Storico, nella sezione "Beni culturali" di Banca Intesa.

# *OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO*

# Obiettivi di miglioramento

Gli obiettivi di miglioramento che presentiamo, distinti per ciascuno stakeholder, verranno attuati nell'ambito del 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. Per far sì che i valori espressi nel Codice Etico si concretizzino sempre più nei progetti aziendali e nei comportamenti di ciascuno, utilizzeremo tutti i canali formativi e informativi per ottenere un massimo livello di conoscenza e condivisione degli stessi sia presso i collaboratori, sia presso tutti gli altri stakeholder.

Rendiconteremo anno per anno il livello di attuazione dei progetti nell'ambito di questo quadro organico, consolidando la pratica di engagement per coinvolgere nella definizione delle priorità d'azione i nostri interlocutori impegnandoci a dare ampia diffusione al bilancio sociale.

Infine, nell'ambito della rendicontazione del prossimo bilancio sociale, ci poniamo quale obiettivo l'estensione e l'affinamento dei processi per la raccolta dei dati all'interno del gruppo Intesa Sanpaolo e una più ampia copertura delle informazioni sulle attività che presentano margini di miglioramento.

## Clienti

**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 comunicazione sui valori aziendali, sulle policy adottate e sulle realizzazioni.



**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, Po-



licy sui derivati, Policy sulla limitazione delle attività nel settore degli armamenti.

- Favorire l'accessibilità ai servizi: investimenti tecnologici e immobiliari per rendere più efficienti le procedure e più efficaci ed efficienti i canali diretti e fisici, agevolando i portatori di diverse abilità (estensione del nuovo layout di filiale), piano di apertura filiali nelle province a minore copertura.

**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 della 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); svilup-

po 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 cul-



tura 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, 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 prevedere 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, a esempio, la soddi-

sfazione 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.
- Migliorare l'integrazione del personale diversamente abile individuando soluzioni ottimali negli ambienti di lavoro, nella gestione degli spazi e negli strumenti di relazione.



ne 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.

---

## Azionisti

### **Attenzione alla crescita del ritorno dell'investimento dei 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.
- Il Piano d'Impresa 2007-2009 prevede obiettivi di rendimento per gli azionisti molto ambiziosi (18 miliardi di euro di dividendi complessivi e un

rendimento complessivo delle azioni Intesa Sanpaolo nel periodo pari ad almeno il 52%).

**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'illu-

minazione 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.



**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 nel settore 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).

- 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).

### **Ampliare formazione, informazione e sensibilizzazione del personale su temi ambientali**

- Sensibilizzare i collaboratori su specifici ambiti: utilizzo responsabile delle risorse (es. distribuzione della guida "Salva l'ambiente con un click" di ABI Energia); Equator Principles e considerazione del rischio ambientale nella concessione del credito; cambiamento climatico (corsi di formazione per le figure coinvolte).

**C** Collaboratori

**C** Collaboratori

- Avviare le attività di una banca specializzata per il settore delle imprese sociali che operi 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.
- 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 (es. volontariato aziendale).

### **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.

---

## Comunità

### **Sostenere il terzo settore e l'inclusione finanziaria dei soggetti deboli**

# *ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ*

## 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 e Ambientale al 31 dicembre 2006 di Banca Intesa S.p.A. (ora Intesa Sanpaolo S.p.A.) e sue controllate ("Gruppo Intesa", ora Gruppo Intesa Sanpaolo), descritte nel paragrafo 2. della presente relazione.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare le affermazioni del Consiglio di Gestione, riportate nel paragrafo "Introduzione e premessa metodologica" del Bilancio Sociale e Ambientale al 31 dicembre 2006 del Gruppo Intesa, secondo cui lo stesso è stato predisposto in conformità alle linee guida definite nel 2006 dal GRI – Global Reporting Initiative – e al Modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito predisposto dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI). La responsabilità della predisposizione del Bilancio Sociale e Ambientale compete agli Amministratori di Intesa Sanpaolo S.p.A..

2. Allo scopo di poter valutare le affermazioni del Consiglio di Gestione richiamate nel paragrafo 1., sono state svolte le seguenti procedure di verifica, come previsto dal Documento di Ricerca n. 1 – Linee guida per la revisione del Bilancio Sociale – del Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (BGS):
  - 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 2006, sui quali sono state emesse le nostre relazioni di revisione contabile in data 29 marzo 2007;
  - 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, di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del Bilancio Sociale e Ambientale 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, alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio Sociale e Ambientale;
    - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio Sociale e Ambientale, al fine di ottenere una conferma 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 e Ambientale. 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" ed all'analisi dei dati riassuntivi degli aspetti salienti relativi ai rapporti con gli stessi, rispetto a quanto riportato nel Bilancio Sociale e Ambientale.

I dati e le informazioni dell'esercizio precedente, presentati a fini comparativi, sono stati assoggettati a procedure di verifica limitatamente a quanto necessario ai fini dell'emissione della presente relazione.

3. Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che il Bilancio Sociale e Ambientale al 31 dicembre 2006 del Gruppo Intesa sia conforme alle linee guida con riferimento alle quali è stato predisposto, riportate nel paragrafo "Introduzione e premessa metodologica" dello stesso. Inoltre, i dati di carattere economico-finanziario del Bilancio Sociale e Ambientale corrispondono ai dati ed alle informazioni del bilancio consolidato al 31 dicembre 2006 del Gruppo Intesa, 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 e Ambientale stesso è stato predisposto.
4. Richiamiamo l'attenzione sulla sezione "Obiettivi di miglioramento" che evidenzia gli impegni e le relative attività che il Gruppo Intesa Sanpaolo intende sviluppare.

Milano, 5 luglio 2007

Reconta Ernst & Young S.p.A.



Guido Celona  
(Socio)

# Livello di applicazione delle linee guida G3 del GRI



Livello di applicazione	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Profilo</b>	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 sottoposta a revisione esterna Rendicontazione come richiesta per il livello B.	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna
<b>Modalità di Gestione</b>	Non richiesta		Rendicontazione sulle modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori.		Rendicontazione sulle modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori.	
<b>Indicatori di Performance e Indicatori di Performance dei supplementi di settore</b>	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 <sup>(1)</sup> , alternativamente: a) rendicontando sull'indicatore, b) illustrando le ragioni dell'omissione.	

<sup>(1)</sup> Versione finale dei Supplementi di Settore.

# *ALLEGATI*

# Codice Etico di Intesa Sanpaolo

## I nostri valori

### La responsabilità sociale e ambientale di Intesa Sanpaolo

Oggi le imprese sono chiamate ad assumere una responsabilità più ampia, che non si esaurisce con gli effetti economici dell'attività che compiono. Esse, infatti, svolgono funzioni sempre più estese e articolate.

Nel fornire risposte efficienti a una gamma sempre più ampia di bisogni, le imprese devono dimostrare la piena consapevolezza del fatto che nei loro cicli produttivi e nei prodotti che ne sono l'esito sono inglobati interessi che toccano non solo il "consumatore" – il quale deve certamente trovare l'adeguata risposta in termini di convenienza economica – ma riguardano il "cittadino". Sono interessi che concernono la conservazione dell'ambiente naturale, la salute, il lavoro, il futuro, il benessere dell'intera collettività e la salvaguardia del sistema di relazioni sociali.

Insieme e parallelamente alla gamma di interessi toccati dall'attività dell'impresa, aumenta anche il numero degli interlocutori con i quali essa deve entrare in relazione.

Occorre che siano riconosciuti come interlocutori – o stakeholder – tutti i soggetti, interni ed esterni, che hanno una posta in gioco nello svolgimento dell'attività aziendale, sia perchè contribuiscono – anche se in maniera diversa e specifica – alla realizzazione della missione, sia perchè di tale attività subiscono gli effetti, positivi o negativi, in modo rilevante per il loro benessere, condividendo – in un caso e nell'altro – parte del rischio d'impresa.

Questi soggetti sono i clienti, gli azionisti, i collaboratori, ma anche i fornitori, l'ambiente – o meglio i diritti che le generazioni future hanno rispetto ad esso – e, in ultima analisi, l'intera collettività. Inoltre, sempre più spesso, le aziende si trovano a operare in contesti territoriali differenti, con diversi livelli normativi cui fare riferimento. Per questo la disciplina volontaria diviene rilevante quando, nel ribadire il rispetto della normativa vigente, fissa standard più elevati, che l'impresa si propone di rispettare in tutti i territori in cui opera.

Intesa Sanpaolo ha perciò deciso di dotarsi di questo Codice Etico, costruito come una vera e propria "carta delle relazioni" della Banca con tutti i suoi stakeholder.

Esso esplicita i valori in cui Intesa Sanpaolo crede e sui quali vuole impegnarsi, declina i principi di condotta che ne discendono nel contesto della relazione con ciascuno stakeholder e innalza necessariamente il livello di coerenza che ciascuno, all'interno dell'Azienda, dovrà tenere per meritare la fiducia di tutti gli interlocutori.

I valori dichiarati in questo Codice sono espressione delle culture aziendali da cui Intesa Sanpaolo proviene e rappresentano da un lato le "lenti" attraverso le quali osservare e interpretare le varie situazioni, dall'altro un obiettivo cui tendere, la meta di un percorso intrapreso che caratterizzerà la nostra attività nei prossimi anni.

Questo Codice, strumento di governance, è parte di una visione ampia della nostra responsabilità sociale e ambientale, che pone al centro il rapporto con i nostri stakeholder. Dal dialogo costruttivo con essi deriva un processo che, attraverso l'ascolto delle istanze e il bilanciamento di queste rispetto alle strategie aziendali, si propone di attivare un circolo virtuoso verso un miglioramento continuo.

Col Bilancio sociale e ambientale, che di anno in anno pubblicheremo, accanto alla rendicontazione trasparente di ciò che avremo fatto, comunicheremo le richieste che emergeranno dal dialogo continuo con i nostri stakeholder e dichiareremo gli obiettivi cui tendere. La verifica costante della nostra capacità di fornire risposte agli stakeholder ci aiuterà a mantenere vivi e concretamente operanti nella vita aziendale i valori che questo Codice afferma.

### La missione aziendale

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 cresci-

ta 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.

## I principi e i valori di riferimento

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 sfide, 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.

# Principi di condotta nelle relazioni con gli stakeholder

## Principi di condotta nelle relazioni con tutti gli stakeholder

Intesa Sanpaolo mediante questo Codice esplicita i suoi valori e mira ad orientare a essi i comportamenti individuali, anche nella consapevolezza che la considerazione delle istanze sociali e ambientali contribuisce a minimizzare l'esposizione a rischi di credito e di compliance e a rafforzare la reputazione aziendale.

Pertanto, anche in linea con i principi del Global Compact promosso dall'Onu, cui aderisce:

- si impegna a sostenere la protezione e la tutela dei diritti umani secondo i principi affermati nella Dichiarazione Universale del 1948
- riconosce 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
- contribuisce alla lotta contro la corruzione, sostenendo le linee guida dell'OECD (the Organization for Economic Cooperation and Development) e i principi anti-corruzione stabiliti dalle Nazioni Unite nel 2003

Intesa Sanpaolo si impegna a promuovere in tutte le società del Gruppo e in tutti i Paesi in cui opera comportamenti coerenti con tali principi nei confronti di tutti i suoi stakeholder. Si sente altresì impegnata a diffondere i valori e i principi di questo Codice anche all'interno delle società in cui detiene partecipazioni di minoranza.

## Principi di condotta nelle relazioni con i clienti

### Ascolto e dialogo

Crediamo che il cliente debba essere sempre al centro della nostra attenzione e che solo un costante dialogo possa consentirci di recepirne le

reali aspettative e mantenere la nostra relazione ad un livello di eccellenza:

- nello sviluppo di nuovi prodotti e servizi ci adoperiamo per attivare strumenti sistematici di dialogo così da cogliere i suggerimenti dei clienti stessi, delle associazioni dei consumatori e delle associazioni rappresentanti di specifiche categorie di clientela
- attraverso il dialogo con i nostri clienti identifichiamo con accuratezza il loro profilo di rischio, punto di partenza fondamentale per offrire consulenza e prodotti finanziari coerenti con le loro esigenze, nella consapevolezza di svolgere un ruolo fondamentale nell'assistenza agli investimenti e nella gestione prudente dei risparmi
- diamo tempestivo riscontro ai quesiti e ai reclami, mirando a una risoluzione sostanziale e non formale delle controversie

### Trasparenza

Crediamo che alla base di un rapporto duraturo e improntato alla fiducia vi sia una comunicazione che mette il cliente in grado di comprendere sempre le caratteristiche e il valore di tutti i prodotti e servizi disponibili che acquista o che gli vengono offerti:

- semplifichiamo i prodotti, facilitiamo la comprensibilità dei contratti, riduciamo i possibili equivoci e le ambiguità con un'informativa chiara ed esaustiva. Segnaliamo tempestivamente qualsiasi modifica al contratto e alle sue condizioni
- predisponiamo una comunicazione chiara su tutti i canali disponibili, dando valore al tempo del cliente

### Equità

Crediamo che i nostri servizi debbano essere accessibili a chiunque:

- non discriminiamo i nostri clienti in base alla loro nazionalità, religione o genere
- moduli la nostra offerta affinché tutte le fasce sociali possano trovare una risposta alle proprie esigenze
- ci adoperiamo per applicare una politica dei prezzi in linea con la qualità del servizio offerto
- ci impegniamo a rendere le nostre filiali ac-

cessibili alle persone disabili, eliminando eventuali barriere architettoniche

### Accesso al credito

Crediamo che l'estensione dell'accesso al credito alle fasce sociali più deboli rappresenti una leva fondamentale di inclusione sociale, consentendo alle persone di migliorare la propria condizione e di poter esercitare appieno i propri diritti di cittadinanza.

Pur tenendo nella dovuta considerazione principi di prudenza nella valutazione del merito creditizio che tutelano non solo il nostro interesse ma anche quello dei clienti stessi:

- individuiamo le possibili aree di intervento e ampliamo di conseguenza la nostra offerta con prodotti e servizi che assecondino le dinamiche sociali in continua evoluzione
- sosteniamo lo sviluppo di nuova imprenditoria per favorire attività che hanno un potenziale di creazione di valore economico e sociale ancora inespresso
- poniamo particolare attenzione alle imprese sociali, non profit e del terzo settore riconoscendo che la loro attività rappresenta un importante fattore di coesione sociale e promozione della persona

### Sostegno allo sviluppo del Paese

Crediamo che una grande banca abbia responsabilità specifiche nel promuovere la crescita economica e sociale del Paese in cui opera:

- assistiamo le aziende nello sviluppo, nel miglioramento della competitività, nell'innovazione e nell'internazionalizzazione del business
- sosteniamo le imprese meritevoli e dotate di validi progetti anche nei momenti di difficoltà, accompagnandole nella realizzazione di soluzioni innovative di ristrutturazione e rilancio
- supportiamo il settore pubblico e gli enti locali, secondo criteri di collaborazione e chiara distinzione dei ruoli, promuovendo soluzioni finanziarie che garantiscano un equilibrio di lungo periodo, in una visione di crescita e modernizzazione che concorra al miglioramento della qualità di vita dei cittadini
- nelle attività di project finance e in particolare per progetti infrastrutturali, applichiamo i migliori standard e le linee guida internazionalmente riconosciute per la valutazione degli impatti ambientali e sociali
- sviluppiamo meccanismi innovativi di finanziamento a medio termine per favorire l'innovazione e l'imprenditorialità di coloro che, pur privi di capitali, hanno idee e progetti vincenti
- non ci limitiamo a fornire credito, ma partecipiamo al capitale di rischio delle imprese per sostenere progetti con forte potenzialità di crescita in settori innovativi

### Promozione delle economie locali e radicamento nei territori in Italia e all'estero

Crediamo che un efficace sostegno al territorio che coniughi risultati economici con il rispetto dei valori fondamentali delle comunità locali possa attivare tutte le potenzialità inesprese del tessuto imprenditoriale costituito dalle piccole e medie aziende:

- riteniamo fondamentali il valore della relazione con le comunità locali e la vicinanza alle esigenze dei territori in cui operiamo. Per questo definiamo strumenti e processi organizzativi interni volti alla semplificazione e allo sviluppo di un'offerta adeguata, volendo essere banca di relazione e non solo rete di vendita
- studiamo l'evoluzione dei sistemi economici locali per supportare le imprese nelle proprie scelte strategiche e indirizzare le politiche di offerta del Gruppo a sostegno delle esigenze finanziarie specifiche dei soggetti economici operanti in ciascun territorio o distretto
- ci proponiamo non solo come fornitori di credito o di capitale, ma anche come partner per la promozione e lo sviluppo
- siamo vicini alle persone e alle collettività nell'ottica di sviluppare centri di eccellenza anche nelle aree che necessitano di rilancio economico
- promuoviamo iniziative ad alto valore sociale, anche in partnership con operatori che hanno specifica competenza in tali campi di intervento
- sviluppiamo la multicanalità per favorire l'accessibilità dei nostri servizi

### Investimenti socialmente responsabili

Crediamo che gli investimenti debbano dare sempre maggior peso a criteri sociali, ambientali e di buon governo delle imprese al fine di promuovere uno sviluppo equilibrato e sostenibile. Offriamo ai nostri clienti l'opportunità di scegliere prodotti gestiti secondo criteri etici, sociali e ambientali sia in un'ottica di miglioramento del profilo rischio/rendimento, sia con l'obiettivo di attivare un circolo virtuoso tra progressiva sensibilizzazione dei clienti stessi e impegno delle aziende verso comportamenti sostenibili:

- ampliamo la nostra offerta con strumenti di investimento etico
- ci impegniamo, nell'ambito della nostra attività di gestione di fondi etici, ad esprimere la nostra posizione rispetto alle scelte delle aziende in cui investiamo i nostri asset (azionariato attivo)

### Tutela della sicurezza

Crediamo che la tutela della sicurezza dei nostri

clienti, dei loro beni e delle loro informazioni non rappresenti soltanto un dovere primario, ma sia anche alla base del rapporto fiduciario che con loro vogliamo mantenere:

- ci adoperiamo per la protezione delle persone, dei valori e dei beni, del patrimonio informativo e dei processi organizzativi interni in modo da fornire un servizio che soddisfi al massimo grado i requisiti di affidabilità, continuità e riservatezza
- assicuriamo la costante aderenza alle disposizioni di legge
- osserviamo criteri di assoluta trasparenza nell'informare i clienti sui loro diritti alla privacy e sulle modalità con cui trattiamo le loro informazioni personali

### Valutazione del rischio socio-ambientale

Crediamo che le nostre decisioni di investimento e la nostra politica creditizia debbano tenere conto anche dei rischi socio-ambientali secondo il principio per cui una attività che produce valore economico può essere sostenibile solo se non distrugge contemporaneamente valore sociale o ambientale:

- aderiamo a protocolli nazionali e internazionali per il rispetto delle norme di tutela socio-ambientale
- escludiamo rapporti finanziari a supporto di attività economiche che contribuiscano anche indirettamente a violare i diritti fondamentali della persona, a ostacolarne lo sviluppo, a ledere gravemente la salute e l'ambiente
- promuoviamo la convivenza pacifica anche evitando il supporto finanziario ad attività economiche che possano metterla a rischio
- privilegiamo i progetti ad alto valore ambientale e sociale

## Principi di condotta nelle relazioni con gli azionisti

Intesa Sanpaolo ha adottato il "sistema dualistico" nel quale sono separate le funzioni di controllo e indirizzo strategico, esercitate dal Consiglio di Sorveglianza, e quelle di gestione dell'impresa, esercitate dal Consiglio di Gestione.

Nel delineare la nuova governance si è tenuto conto delle indicazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle società quotate promosso da Borsa Italiana S.p.A., cui Intesa Sanpaolo ha aderito volontariamente.

Questo 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 di gestione – il Consi-

glio di Gestione – e può quindi rispondere più efficacemente del modello tradizionale alle esigenze di maggior trasparenza e riduzione dei potenziali rischi di conflitto di interessi.

Il ruolo poliedrico attribuito dalla legge e dallo Statuto al Consiglio di Sorveglianza enfatizza il distacco tra la funzione del controllo e degli indirizzi strategici, da un lato, e la funzione della gestione dall'altro, consentendo di delineare al meglio ruoli e responsabilità degli organi sociali, anche a garanzia di una sana e prudente gestione della banca.

Per rafforzare la rappresentatività del Consiglio di Sorveglianza, quest'ultimo viene eletto con il meccanismo del voto di lista. Le liste possono essere presentate dagli azionisti secondo le modalità previste dall'art. 23 dello Statuto e i Consiglieri vengono eletti sulla base di un sistema proporzionale "puro".

Al Consiglio di Gestione è affidata la gestione dell'impresa, nell'ambito degli indirizzi formulati dal Consiglio di Sorveglianza, che provvede alla nomina dei suoi componenti.

Nella Relazione annuale sul governo societario, disponibile sul sito [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com), viene illustrato il sistema di Corporate Governance, ivi comprese indicazioni in merito ai requisiti dei membri del Consiglio di Gestione e del Consiglio di Sorveglianza e in particolare, con riferimento a quest'ultimo, ai requisiti di indipendenza.

### Equità

- ci adoperiamo affinché per tutti gli azionisti il valore dei capitali investiti in Intesa Sanpaolo sia salvaguardato e accresciuto in modo sostenibile nel tempo
- assicuriamo la parità di informazione e la migliore e costante attenzione a tutti gli azionisti, senza discriminazione e senza comportamenti preferenziali
- riteniamo che le Assemblee rappresentino un'opportunità privilegiata per instaurare un dialogo proficuo, nel rispetto del principio della parità informativa e della disciplina sulle informazioni price sensitive. Alla luce di ciò la Banca incoraggia e facilita la più ampia partecipazione degli azionisti alle Assemblee e si adopera per consentire agli stessi un consapevole esercizio del diritto di voto
- il Presidente del Consiglio di Sorveglianza presiede e guida le Assemblee con funzione di garanzia nei confronti di tutti gli azionisti

### Trasparenza verso il mercato

Tutta la comunicazione finanziaria di Intesa Sanpaolo così come quella verso le Autorità di Vigilanza e Controllo, nazionali ed estere, è improntata a trasparenza, esaustività e tempesti-

vità, oltre che al pieno rispetto della normativa vigente e dei codici di autodisciplina adottati:

- garantiamo agli azionisti e alla comunità finanziaria una comunicazione tempestiva e trasparente nell'intento di fornire una chiara, completa e tempestiva informazione sullo stato di attuazione delle strategie e sui risultati della banca. Per garantire la parità di informazione a tutti gli azionisti e gli interlocutori a vario titolo interessati all'andamento del Gruppo, questa viene resa disponibile attraverso una pluralità di canali, ivi compreso il sito web ove vengono in particolare pubblicati:
  - il bilancio e le relazioni periodiche obbligatorie
  - la relazione annuale sul governo societario
  - l'informativa ai soci sui termini e le modalità di esercizio dei loro diritti, quali partecipazioni alle assemblee, incasso dividendi, operazioni sul capitale, ecc
  - i comunicati stampa e le presentazioni al mercato dei risultati e delle strategie aziendali
  - i principali documenti societari
  - i dati sull'andamento dei titoli in Borsa e sull'azionariato
  - i rating assegnati dalle agenzie specializzate
- conformemente alle migliori prassi internazionali, svolgiamo periodicamente incontri e conferenze sia telefoniche sia via web con la comunità finanziaria, italiana ed estera, al fine di rafforzare rapporti duraturi e continui che contribuiscano alla creazione di valore sostenibile nel tempo

## Principi di condotta nelle relazioni con i collaboratori

### Il rispetto delle persone

Crediamo che il rispetto della personalità e della dignità di ciascun collaboratore sia il fondamento per lo sviluppo di un ambiente di lavoro permeato dalla reciproca fiducia, dalla lealtà e arricchito dall'apporto di ciascuno:

- adottiamo modalità di reclutamento e gestione dei collaboratori improntate a comportamenti equi e coerenti, prevenendo favoritismi, abusi e discriminazioni basate su genere, etnia, religione, appartenenza politica e sindacale, lingua, età o diversa abilità
- garantiamo pari opportunità di sviluppo e di crescita professionale, di accesso ai percorsi formativi e alle iniziative di aggiornamento e di attribuzione dei ruoli
- riconosciamo a tutti i collaboratori la possibi-

lità di esprimere la propria individualità e creatività nel lavoro e valorizziamo la diversità e le specificità di ciascuno, come spinta all'innovazione e contributo essenziale alla crescita del Gruppo

- perseguiamo l'eccellenza dei risultati sotto il profilo sia quantitativo sia qualitativo, attraverso azioni commerciali e politiche di budget indirizzate, pianificate e monitorate in coerenza con i principi etici del presente Codice e nel rispetto della professionalità e della dignità di ciascun collaboratore, nonché delle specificità del contesto territoriale in cui opera
- poniamo la massima attenzione nella definizione degli obiettivi favorendone la comprensione e la condivisione, al fine di promuovere comportamenti corretti e trasparenti nella relazione con la clientela
- istituiamo sistemi incentivanti oggettivi e trasparenti, prevedendo obiettivi possibili e raggiungibili
- rendiamo più agevole il lavoro semplificando prodotti, procedure e forme di comunicazione e garantiamo la salute e la sicurezza con misure sempre più efficaci
- promuoviamo politiche che agevolino l'equilibrio fra vita personale e professionale, favorendo forme di flessibilità e realizzando iniziative per la conciliazione tra impegni lavorativi e privati, nella consapevolezza che la sfera privata rappresenta una parte fondamentale della vita di ciascuno

### Valorizzazione e motivazione

Vogliamo porre equità e merito alla base della valutazione, valorizzazione, motivazione e sviluppo di carriera delle nostre persone:

- riconosciamo che il complesso delle competenze relazionali, intellettuali, organizzative e tecniche di ogni collaboratore è la nostra principale risorsa strategica, che ci impegniamo a tutelare e a valorizzare perché fattore chiave di vantaggi competitivi sostenibili
- adottiamo sistemi di valutazione dei comportamenti, delle competenze, delle conoscenze e del potenziale secondo criteri di trasparenza e di valorizzazione del merito al fine di rafforzare la motivazione, premiare con equità e favorire il conseguimento di risultati di eccellenza
- sviluppiamo una formazione attenta anche alle esigenze individuali, convinti che l'ascolto dei bisogni espressi dai collaboratori sia fondamentale per la definizione dei percorsi formativi
- mettiamo ciascuno in condizione di interpretare al meglio il proprio ruolo, favorendo il miglioramento costante del livello di competenza e sviluppando la capacità di lavorare in

squadra per contribuire al raggiungimento degli obiettivi d'impresa

- promuoviamo la partecipazione responsabile delle persone e richiediamo loro di impegnarsi sempre in modo attivo affinché si sentano coinvolte nel progetto di crescita del Gruppo, attraverso il quale raggiungere anche la propria realizzazione professionale
- chiediamo alle persone di concorrere a un utilizzo responsabile di tutte le risorse che impiegano per svolgere il loro lavoro

### Ascolto e dialogo

Riteniamo che ascolto e dialogo siano alla base di relazioni che generano fiducia:

- promuoviamo il ruolo strategico della comunicazione interna per consentire alle persone di partecipare meglio e più consapevolmente alla vita aziendale
- improntiamo la comunicazione a criteri di correttezza, completezza, semplicità e trasparenza
- sviluppiamo strumenti di condivisione di informazioni e favoriamo lo scambio di esperienze, che facilitino anche il confronto e l'integrazione fra le differenti entità territoriali del Gruppo
- ci adoperiamo per sviluppare, in chi ha compiti di responsabilità, una specifica sensibilità nel cogliere i bisogni dei collaboratori, nonché di valorizzare i loro suggerimenti e le differenze di opinione, quale opportunità di miglioramento e crescita aziendale

### Coesione

La coesione è l'elemento distintivo di una comunità di persone che lavorano bene insieme con l'orgoglio di far parte di una grande impresa.

Per far crescere e consolidare, attorno a un'identità aziendale forte e condivisa, lo spirito di appartenenza di tutti i collaboratori:

- esplicitiamo e diffondiamo i nostri valori, verificandone continuamente l'attualità in modo che ciascuno possa riconoscersi in essi
- mettiamo a disposizione di tutti le informazioni sulle strategie e gli obiettivi del Gruppo, con lo scopo di condividere gli elementi che caratterizzano la nostra identità
- facciamo crescere in chi ha funzioni di responsabilità la capacità di proporsi come guida e punto di riferimento per adottare azioni sempre coerenti con i principi etici aziendali
- adottiamo politiche gestionali e premianti in grado di riconoscere e valorizzare il contributo individuale e di gruppo al raggiungimento degli obiettivi
- prevediamo forme di compartecipazione anche economica ai successi dell'impresa
- promuoviamo iniziative di solidarietà per so-

stenere i colleghi in difficoltà e per finalità socialmente rilevanti

## Principi di condotta nelle relazioni con i fornitori

### Ascolto e dialogo

Crediamo che un comportamento improntato all'ascolto e al confronto con i nostri fornitori favorisca un continuo miglioramento della relazione, la rafforzi e generi valore reciproco attraverso:

- un atteggiamento basato sulla fiducia che coinvolga i fornitori in un ruolo proattivo
- la rilevazione del livello di soddisfazione dei fornitori, individuando le aree di miglioramento, in modo particolare per ciò che riguarda la trasparenza, la comunicazione e il rispetto dei termini di pagamento

### Trasparenza

Crediamo che un atteggiamento chiaro e trasparente contribuisca a mantenere nel tempo il rapporto con i fornitori. Siamo convinti che l'integrità debba costituire irrinunciabile presupposto della relazione, e pertanto:

- scegliamo i nostri fornitori sulla base di criteri chiari e documentabili, attraverso una procedura oggettiva e trasparente
- teniamo fede a politiche aziendali che improntino i rapporti alla massima correttezza, soprattutto nella gestione e conclusione dei contratti, evitando situazioni di conflitto di interesse, anche potenziali
- nel caso specifico delle consulenze professionali, ispiriamo le nostre scelte a criteri di professionalità e competenza, evitando conflitti di interesse, anche potenziali
- ci adoperiamo per comunicare all'esterno le nostre politiche in tema di relazione con i fornitori

### Equità

Crediamo che una grande banca debba saper gestire in maniera responsabile la posizione di forza contrattuale che occupa:

- 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
- ci adoperiamo affinché i contratti stipulati con i nostri interlocutori siano improntati all'equità, soprattutto con riferimento ai termini di pagamento e all'onerosità degli adempimenti amministrativi

## Principi di condotta nei confronti dell'ambiente

La tutela dell'ambiente è una delle dimensioni chiave del nostro impegno di responsabilità.

Una delle dimensioni della nostra politica di responsabilità sociale è il rifiuto dello spreco e l'attenzione alle conseguenze ambientali delle nostre scelte. Crediamo che un grande Gruppo bancario come Intesa Sanpaolo possa esercitare un significativo impatto in termini di sostenibilità ambientale, in particolare nel contesto sociale e ambientale in cui è presente con la sua operatività, sia nel breve sia nel lungo periodo. Tale impatto è riconducibile sia al consumo di risorse e alla generazione di emissioni e rifiuti direttamente legati alla propria attività (impatti diretti), sia ad attività e comportamenti che non controlla direttamente, in quanto posti in essere da soggetti terzi con i quali si relaziona, clienti e fornitori (impatti indiretti). In tale ottica:

- garantiamo il pieno e sostanziale rispetto delle prescrizioni legislative in materia ambientale
- ricerchiamo continuamente soluzioni innovative ed efficaci in campo ambientale, anche tramite l'offerta di prodotti e servizi specifici alla clientela e di soluzioni per i nostri fornitori
- ci adoperiamo per diffondere buone pratiche di responsabilità ambientale anche attraverso l'attuazione dei principi internazionali sottoscritti, quali la Dichiarazione UNEP, il Global Compact dell'ONU e gli Equator Principles, ai quali abbiamo aderito
- siamo aperti al dialogo e al confronto con tutti quegli interlocutori che rappresentano la "voce" dell'ambiente
- è nostra cura rendere sempre accessibili al pubblico i nostri dati ambientali tramite i diversi canali di comunicazione disponibili

### Utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse

- perseguiamo un consumo consapevole delle risorse necessarie per svolgere la nostra attività, anche attraverso l'implementazione di un sistema di gestione ambientale e il progressivo miglioramento dell'efficienza energetica delle nostre attività
- anche attraverso il monitoraggio dei dati ambientali e la sensibilizzazione delle persone che lavorano nel Gruppo, puntiamo ad un miglioramento continuo del nostro comportamento nei confronti dell'ambiente

### Responsabilità ambientale e sociale lungo la catena di fornitura

- riconosciamo che la nostra responsabilità nei confronti dell'ambiente e della società si

estende lungo tutta la catena di fornitura e per questo ci preoccupiamo di orientare le politiche dei nostri fornitori e subfornitori verso la tutela ambientale ed il rispetto dei diritti umani e dei lavoratori

- valutiamo positivamente i fornitori che impongono la loro attività alla sostenibilità ambientale e sociale e che adottano le misure e gli strumenti necessari a minimizzare gli impatti negativi causati dalla loro attività
- ci adoperiamo per sensibilizzare i nostri fornitori verso un atteggiamento responsabile, che favorisca la consapevolezza dei rischi e delle opportunità ambientali, sociali ed etiche derivanti dalle loro attività

## Principi di condotta nella relazione con la comunità

### Dialogo con le associazioni rappresentanti dei nostri stakeholder

Riteniamo che il dialogo con le associazioni sia di importanza strategica per sviluppare la nostra attività in maniera sostenibile:

- ascoltiamo e teniamo conto delle osservazioni sulla nostra attività espresse dalle diverse articolazioni della società civile
- manteniamo aperto un canale di comunicazione con le associazioni che rappresentano gli interessi dei nostri stakeholder, con l'obiettivo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi e prevenire possibili situazioni di conflitto
- informiamo e coinvolgiamo attivamente su temi di interesse specifico dei nostri stakeholder le associazioni che valutiamo essere le più rappresentative degli stakeholder stessi

### Sostegno al settore non profit

Riconosciamo il ruolo del settore non profit per lo sviluppo equo e coeso della società:

- sosteniamo il mondo non profit e le imprese sociali, sviluppando partnership per l'attuazione di progetti di utilità comune
- promuoviamo la costituzione di network di imprese sociali per la realizzazione di iniziative a favore di categorie svantaggiate
- costituiamo o partecipiamo a enti non profit come Fondazioni e Consorzi -finalizzati all'utilità sociale e al servizio delle comunità
- favoriamo lo sviluppo di forme di Welfare complementare

### Responsabilità verso la comunità in senso globale

Consapevoli del fatto che l'equilibrio economico, ambientale e sociale a livello mondiale di-

pende dall'integrazione di fattori locali, cerchiamo di influire sulla definizione dello scenario globale:

- tenendo nella massima considerazione la dimensione della sostenibilità dello sviluppo, ogniqualvolta abbiamo la possibilità di partecipare a processi che possano orientare scenari macroeconomici
- orientando le politiche delle imprese nostre clienti, affiancandole nei processi di internazionalizzazione, laddove si trovino ad operare in Paesi con minori standard di protezione socio-ambientale
- sostenendo iniziative di solidarietà internazionale.

### Sostegno alle comunità tramite contributi e sponsorizzazioni

Individuiamo le esigenze e i bisogni, non solo materiali, della collettività e li sosteniamo anche tramite erogazioni liberali e sponsorizzazioni:

- nella scelta dei settori di intervento prestiamo particolare attenzione alla coerenza con i nostri valori di riferimento, al merito delle iniziative che ci vengono proposte e all'importanza dei bisogni sociali – tra cui la valorizzazione e tutela del patrimonio storico, artistico e culturale – che intendono soddisfare
- operiamo secondo modalità trasparenti e rendicontabili e attraverso procedure che evitino

ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale

- facciamo sì che le erogazioni liberali prescindano dal perseguimento di interessi commerciali

### Rapporti istituzionali

Le nostre relazioni istituzionali con lo Stato nelle sue varie articolazioni e con gli Organismi internazionali sono finalizzate esclusivamente a forme di comunicazione volte a valutare le implicazioni dell'attività legislativa e amministrativa nei confronti di Intesa Sanpaolo, a rispondere a richieste informali e ad atti di sindacato ispettivo (interrogazioni, interpellanze, ecc.), o comunque a rendere nota la posizione su temi rilevanti:

- instauriamo canali di comunicazione dedicati e autorizzati con tutti gli interlocutori istituzionali a livello internazionale, domestico e locale
- rappresentiamo i nostri interessi in maniera trasparente
- adottiamo specifici modelli organizzativi per prevenire reati nei confronti della Pubblica Amministrazione, e salvaguardare così gli interessi della società e di tutti i suoi portatori di interesse
- contribuiamo attivamente alle iniziative messe in atto dalle associazioni e dagli organismi di categoria che siano rivolte alla crescita, alla stabilità e alla correttezza del sistema bancario e finanziario

# Attuazione e controllo

## I meccanismi di adozione, governo e controllo interno

I meccanismi di adozione, governo e controllo qui esplicitati sono finalizzati ai seguenti obiettivi:

- integrazione delle strategie, delle politiche e delle procedure aziendali con i principi ed i valori etici condivisi
- verifica e controllo della conformità delle azioni e dei comportamenti rispetto alle norme etiche condivise

## Adozione del Codice Etico

Il Codice Etico, ed ogni eventuale futuro aggiornamento, è approvato dal Consiglio di Gestione e dal Consiglio di Sorveglianza di Intesa Sanpaolo.

La responsabilità dell'aggiornamento del Codice è attribuita all'Unità Corporate Social Responsibility.

## Governo del Codice Etico

### Modalità di diffusione, partecipazione e coinvolgimento

Il Codice Etico viene pubblicato sia sul sito internet ([www.intesasnpaolo.com](http://www.intesasnpaolo.com)) accessibile alla clientela e ai soggetti interessati, sia nell'apposita sezione della intranet aziendale.

Una copia cartacea del Codice viene consegnata a ciascun consigliere, dipendente o collaboratore esterno all'atto, rispettivamente, della nomina, dell'assunzione o dell'avvio del rapporto di collaborazione.

I valori e i principi che Intesa Sanpaolo intende affermare attraverso il Codice Etico saranno trasferiti nell'attività di formazione, mirata a creare condivisione sui contenuti del Codice Etico, fornendo anche strumenti di consapevolezza e di conoscenza dei meccanismi e delle procedure per tradurre i principi etici in comportamenti da

tenersi concretamente nell'operatività quotidiana.

In particolare, le iniziative formative saranno realizzate con modalità e contenuti adeguati al ruolo ricoperto in azienda da ciascun collaboratore e sviluppate secondo un percorso volto a completarne la formazione professionale e ad accrescerne lo sviluppo personale.

La cultura e i valori del Codice Etico saranno inoltre sviluppati e diffusi anche mediante tutti gli strumenti di comunicazione interna disponibili. La valutazione della prestazione di coloro che hanno ruoli di responsabilità terrà conto anche del rispetto dei principi etici su cui si fonda la relazione con i collaboratori.

### Modalità di gestione e controllo interno del Codice Etico

In Intesa Sanpaolo è vigente il Codice Interno di Comportamento di Gruppo che, in coerenza con i valori e i principi etici di cui al presente Codice, definisce le norme essenziali del comportamento di consiglieri, dipendenti e collaboratori esterni per la realizzazione e la tutela dei valori del Codice Etico.

Il modello a cui Intesa Sanpaolo si ispira è basato sull'auto-responsabilità delle strutture che perseguono e difendono il valore reputazionale di un comportamento socialmente responsabile. Intesa Sanpaolo si impegna a formulare e attuare politiche operative per ogni area di attività a forte impatto etico e di reputazione.

**Ogni struttura aziendale** presidia e garantisce l'aderenza delle proprie azioni e attività ai principi e valori del presente Codice Etico. È pertanto direttamente responsabile, nel proprio ambito di competenza, di individuare e di formalizzare sia gli obiettivi, sia un conseguente piano di azioni e progetti per declinare tangibilmente i principi di condotta cui si ispirano i comportamenti della Banca nelle relazioni con tutti gli interlocutori, anche in una logica multi-stakeholder.

Ciascuna funzione, inoltre, è responsabile dell'esecuzione dei controlli di linea nel proprio ambito di competenza, della rilevazione delle inosservanze verificatesi al proprio interno e della segnalazione delle stesse alle competenti fun-

zioni secondo le modalità previste dall'Azienda. I Responsabili delle Divisioni/Direzioni, per rendere operante ed efficace il principio di auto-responsabilità, nominano i *referenti per la Corporate Social Responsibility* (CSR) i quali, operando sia all'interno della struttura di riferimento sia in network tra di loro, collaborano con l'Unità Corporate Social Responsibility nella identificazione degli obiettivi di responsabilità sociale della struttura di appartenenza, nella gestione, nel monitoraggio, nella rendicontazione periodica dei progetti in corso e nella cura delle relazioni con gli stakeholder di riferimento.

**L'Unità Corporate Social Responsibility** esplica un ruolo di supporto e consulenza alle strutture aziendali e cura la predisposizione di efficaci modalità di monitoraggio per assicurare la coerenza di politiche, prodotti e processi al Codice Etico. A tal fine – di concerto con le funzioni preposte, tra cui in particolare la Direzione Pianificazione, Capital Management e Controllo Sinergie e la Direzione Personale e Organizzazione – identifica specifici indicatori che consentono di valutare i progressi nel raggiungimento degli obiettivi sociali ed ambientali ai fini della loro rendicontazione a garanzia degli impegni assunti. Collabora inoltre con la Direzione Personale e Organizzazione nello sviluppo e diffusione della cultura e dei valori del Codice.

Effettua i controlli di secondo livello con l'obiettivo di individuare le potenziali aree di criticità, monitorare l'evoluzione delle stesse, nonché gestire, in collaborazione con le funzioni interessate, le azioni correttive finalizzate a superare tali criticità.

Propone le opportune modifiche per rendere il Codice consistente e attuale nella realtà aziendale.

Con riferimento sia alla gestione ordinaria sia alla gestione delle situazioni impreviste, provvede a garantire un adeguato flusso di comunicazione verso il Consigliere Delegato e verso il Consiglio di Sorveglianza, anche attraverso il Comitato per le Strategie e il Comitato per il Controllo.

**La Direzione Internal Auditing** assicura un'azione di sorveglianza sul regolare andamento dell'operatività e dei processi della Banca, non-

ché sul rispetto delle regole disciplinate nel Codice Interno di Comportamento e sulla salvaguardia del valore delle attività fra le quali si comprendono anche quelle connesse agli impegni etici e di responsabilità sociale della Banca (*ethical auditing*).

Supporta il Comitato per il Controllo nella vigilanza sul rispetto dei principi e dei valori contenuti nel presente Codice. A tal fine, riceve ed analizza le segnalazioni di violazione del Codice Etico.

**Il Comitato per il Controllo**, nello svolgimento dei compiti e delle funzioni di Organismo di vigilanza ai sensi del Dlgs 231/2001, vigila anche sul rispetto dei principi e dei valori contenuti nel presente Codice. Anche al fine di riferirne al Consiglio di Sorveglianza, riceve una relazione periodica, redatta congiuntamente dall'Unità Corporate Social Responsibility e dalla Direzione Internal Auditing, circa l'esito delle azioni di controllo, dei processi interni di adeguamento svolti da ciascuna struttura aziendale, della gestione delle azioni correttive, nonché circa le anomalie e le inosservanze ritenute gravi.

### Interventi in caso di inosservanze

A fronte delle inosservanze del presente Codice, Intesa Sanpaolo adotterà i conseguenti provvedimenti, ispirandosi – ove non si configurino comportamenti fraudolenti o attuati in violazione di specifiche normative di legge, contrattuali o regolamentari – a un approccio costruttivo che, anche tramite l'erogazione di interventi formativi, rafforzi la sensibilità e l'attenzione dei singoli circa il rispetto dei valori e dei principi affermati nel Codice.

### Segnalazione di inosservanze

La segnalazione di eventuali inosservanze del presente Codice vanno indirizzate alla casella di posta elettronica [codice.etico@intesasanpaolo.com](mailto:codice.etico@intesasanpaolo.com) oppure inoltrate a mezzo posta all'indirizzo: Intesa Sanpaolo – Reclami etici, Via Lugaro 15 Torino. Intesa Sanpaolo garantisce chi effettua segnalazioni in buona fede da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, assicurando la massima riservatezza, fatti salvi gli obblighi di legge.

# Prospetto degli Indicatori

## Legenda

- Copertura totale dell'indicatore.
- Copertura parziale dell'indicatore. Indica attività che presentano margini di miglioramento sulle quali stiamo lavorando.

Descrizione	PROFILO			
	GRI	Copertura	Pagina	Commenti
<b>Strategia e analisi</b>				
Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	1.1	●	9	
Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	1.2	●	21, 36 107, 136	
<b>Profilo dell'organizzazione</b>				
Nome dell'organizzazione	2.1	●	Copertina 3, 11	
Principali marchi, prodotti e/o servizi	2.2	●	20, 23, 26, 56	
Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture	2.3	●	24-26	
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	●	28-29	
Assetto proprietario e forma legale	2.6	●	3, 35	
Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	2.7	●	26-29 56-57	
Dimensione dell'organizzazione	2.8	●	23	
Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	2.9	●	11, 18	
Premi/riconoscimenti ricevuti nel periodo di rendicontazione	2.10	●	76, 77, 80 126, 127	
<b>Parametri del report</b>				
Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (es. esercizio fiscale, anno solare)	3.1	●	13	
Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	3.2	●	13	
Periodicità di rendicontazione	3.3	●	13	
Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	3.4	●	166	
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	●	13 50-51, 55	

Descrizione	PROFILO			Commenti
	GRI	Copertura	Pagina	
Perimetro del report (Paesi, strutture, joint venture, fornitori ecc.)	3.6	●	13	
Dichiarazione di qualsiasi specifica limitazione dell'obiettivo o del perimetro del report	3.7	●	11, 13	
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	●	11 13, 26 28-29	
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	●	14 63-65 118	
Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche	3.10	●	11	
Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	3.11	●	11	
Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito internet di ogni sezione	3.12	●	155	
Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	3.13	●	11	
<b>Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder</b>				
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	●	30-35	
Indicare se il presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	4.2	●	31, 34	
Numero dei componenti che sono indipendenti e non esecutivi negli organi di governo	4.3	●	33, 34	
Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	4.4	●	35	Non ci sono forme rappresentative dei dipendenti negli organi sociali.
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	●	31-34	
Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interessi	4.6	●	30	
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	●	31 32, 35	
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	●	16-17 21 144-145	
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	●	31, 36 153-154	

Descrizione	PROFILO			Commenti
	GRI	Copertura	Pagina	
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	●	34	Il Piano Industriale 2007-2009, contenente gli obiettivi di performance economica ambientale e sociale, è stato approvato dal Consiglio di Gestione e dal Consiglio di Sorveglianza, che dunque verranno valutati in base al raggiungimento degli obiettivi medesimi.
Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	4.11	●	16, 71-72 144	
Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	4.12	●	30, 39 70 114-115	
Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e internazionali	4.13	●	39	
Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	4.14	●	51, 55	
Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	4.15	●	50	
Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	4.16	●	50-52 60-67, 76 91, 96-98 106, 112	
Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse	4.17	●	52-54	
<b>Indicatori supplementi finanziari</b>				
Politiche di CSR	CSR1	●	36-39 133-138 144-154	
Struttura organizzativa relativa alla CSR e principali responsabilità e procedure adottate	CSR2	●	36-37	
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	●	154	Il nuovo Codice Etico di Gruppo istituisce il processo di audit etico (vedi attuazione e controllo). Nel corso del 2006 il processo era in via di attuazione e pertanto non si presentano informazioni quantitative.
Gestione di casi sensibili: descrizione delle procedure per fornire risposte agli stakeholder	CSR4	●	153-154	

INFORMAZIONI SULL'APPROCCIO GESTIONALE		
Descrizione	Pagina	Riferimenti
<b>Dimensione Economica</b> Performance economica Presenza di mercato Impatti economici indiretti	21, 23, 42-47 134-138 144-154	Bilancio consolidato 2006 Piano d'Impresa 2007-2009 <a href="http://www.intesasanpaolo.com">www.intesasanpaolo.com</a>
<b>Dimensione Ambientale</b> Materiali Energia Acqua Biodiversità Emissioni e rifiuti Prodotti e Servizi Trasporti	75 114-118 121-122 134-138 144-154	Politica Ambientale <a href="http://www.intesasanpaolo.com">www.intesasanpaolo.com</a>
<b>Dimensione Sociale: pratiche lavorative</b> Occupazione Relazioni industriali Salute e sicurezza Formazione Diversità e pari opportunità	89-90 90-92 96-97 101-104 134-138 144-154	
<b>Dimensione Sociale: diritti umani</b> Pratiche negli investimenti e negli acquisti Non discriminazione Libertà di associazione e contrattazione collettiva Abolizione del lavoro infantile Prevenzione dal lavoro forzato e obbligatorio Gestione delle segnalazioni e delle controversie Sicurezza Diritti dei nativi	69, 75-83 96, 101 111-112, 121 134-138 144-154	
<b>Dimensione Sociale: Società</b> Comunità Corruzione Politiche pubbliche Comportamento anti-competitivo Compliance	32, 76 123-132, 71, 98 134-138 144-154	Governance <a href="http://www.intesasanpaolo.com">www.intesasanpaolo.com</a>
<b>Dimensione Sociale: Responsabilità di prodotto</b> Salute e sicurezza del cliente Informazione su prodotti e servizi Privacy del cliente Compliance	69 70-72 134-138 144-154	

Descrizione	PROFILO				Commenti
	GRI	Primario	Copertura	Pagina	
<b>Indicatori di performance economica</b>					
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	●	46-47 128-129	
Implicazioni finanziarie e altri rischi / opportunità per le attività dell'organizzazione dovute ai cambiamenti climatici	EC2	X	●	115	Tramite il Carbon Disclosure Project il Gruppo comunica le implicazioni finanziarie, i rischi e le opportunità e le strategie in merito al cambiamento climatico ( <a href="http://www.cdproject.net">www.cdproject.net</a> ).
Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	EC5		●	95	
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	●	81-82	
Analisi e definizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	EC9	X	●	73-82	
<b>Indicatori di performance ambientale</b>					
Materie prime utilizzate per peso e volume	EN1	X	●	120	
Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	EN2	X	●	121	
Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	EN4	X	●	116-117	
Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	EN5		●	116	
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		●	116-117	
Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	EN7		●	116-117	
Prelievo totale di acqua per fonte	EN8	X	●	119	
Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso	EN16	X	●	118	
Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	EN18		●	118-119	
Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero	EN24		●	120	
Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	EN26	X	●	120	

Descrizione	PROFILO				Commenti
	GRI	Primario	Copertura	Pagina	
<b>Indicatori di performance sulle pratiche di lavoro e sulle condizioni di lavoro adeguate</b>					
Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo contratto e distribuzione territoriale	LA1	X	●	84, 85 102	
Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età sesso e area geografica	LA2	X	●	89	
Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine	LA3		●	100	
Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	LA4	X	●	96	
Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	LA5	X	●	96	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.
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	LA6		●	97, 103	Con Accordo 3 maggio 2006 (confermato dal 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, due esponenti per ciascuna Organizzazione sindacale in rappresentanza della totalità della forza lavoro di Banca Intesa in Italia.
Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornata di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	LA7	X	●	104	
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	●	103	
Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	LA9		●	97	
Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categorie di lavoratori	LA10	X	●	93	
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		●	87, 93	

Descrizione	PROFILO				Commenti
	GRI	Primario	Copertura	Pagina	
Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	LA12	X	●	93	
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	●	33-34 84, 103	
Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	LA14	X	●	96	
<b>Indicatori di performance sui diritti umani</b>					
Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	HR4	X	●	149	Non risultando episodi da segnalare, si è inserito il riferimento di pagina relativo ai principi di condotta nelle relazioni con i collaboratori.
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	●	96	
Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	HR6	X	●	112, 146	
Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	HR7	X	●	112, 146	
Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	HR9	X	●	154	Non risultano episodi da segnalare, si è inserito il riferimento di pagina relativo agli interventi in caso di inosservanze del Codice Etico.
<b>Indicatori di performance sulla società</b>					
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	SO1	X	●	121	
Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	SO2	X	●	32	Il modello di organizzazione, gestione e controllo aziendale (D.lg.231/2000) copre l'intera società. Le verifiche effettuate tramite procedura "Generatore Indici di Anomalia per Operazioni Sospette" riguardano tutte le dipendenze della Banca. Quelle sulla corretta gestione dei servizi di Tesoreria degli Enti Pubblici riguardano un campione di filiali, selezionate sulla base di una preventiva analisi dei rischi riferita all'universo delle dipendenze.

Descrizione	PROFILO				Commenti
	GRI	Primario	Copertura	Pagina	
Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	SO3	X	●	98	
Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	SO4	X	●	98	Nel corso del 2006 non sono emersi casi di corruzione a carico dei dipendenti. Nei casi individuati di potenziale corruzione da parte di soggetti clienti nei confronti di enti della Pubblica Amministrazione, sono state poste in essere azioni di forte collaborazione con le Autorità competenti.
Posizioni sulle politiche pubbliche, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	SO5	X	●	71	
Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese	SO6		●	128	
Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	SO7		●	32	Nel corso del 2006 né erano pendenti, né sono state iniziate azioni legali nei confronti del Gruppo Intesa riferite a concorrenza sleale, anti-trust o pratiche monopolistiche. È iniziato il processo di ottemperanza alle delibere Anti-trust relative alla fusione dei due Gruppi bancari.
<b>Indicatori sulla responsabilità di prodotto</b>					
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	●	69	
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	●	70	
Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	PR5		●	63-65	
Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	PR8		●	69	I reclami relativi a privacy per Banca Intesa nel 2006 sono stati 100.
Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	PR9	X	●	72	vedi nota <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> PR9 = Nel corso del 2006, nei confronti del Gruppo Intesa, non ci sono state sanzioni né sono state mosse contestazioni significative in merito all'osservanza delle normative che regolano il suo settore di attività (TUB, TUF e Antiriciclaggio). Nel febbraio 2005, su proposta della Consob – a seguito di istruttoria circa l'operatività in obbligazioni Cirio e Argentina – il Ministero dell'Economia e delle Finanze aveva inflitto, a carico di esponenti della Banca, sanzioni amministrative pecuniarie (ai sensi dell'art. 195 TUF, per violazioni del Regolamento Consob n. 11522/1998) con particolare riguardo: alle procedure adottate per la negoziazione degli strumenti finanziari, alle informazioni fornite alla clientela, anche in tema di conflitto d'interessi, e alla conservazione della relativa documentazione. Contro i relativi provvedimenti, Banca Intesa ed i suoi esponenti avevano proposto opposizioni, respinte dalla Corte di Appello di Milano con decisioni del dicembre 2006. La Banca intende comunque esperire ricorso per Cassazione.

Descrizione	PROFILO				Commenti
	GRI	Primario	Copertura	Pagina	
<b>Indicatori supplementi finanziari</b>					
Policy di CSR interna (descrizione dei temi di responsabilità sociale coperti nelle policy sulle risorse umane)	INT1		●	91 149-150	
Soddisfazione dei dipendenti: indagini di clima, indagini di stakeholder assessment	INT3		●	53-54 91, 96-97	
Remunerazione del top management	INT4		●	32	Vedi Bilancio 2006 Banca Intesa sul sito Internet <a href="http://www.intesasanpaolo.com">www.intesasanpaolo.com</a> "Informazioni su compensi e operazioni con parti correlate, pag. 273.
Bonus per incentivare il successo finanziario sostenibile	INT5		●	95	
Erogazioni liberali, investimenti nella comunità e sponsorizzazioni	SOC1		●	128-130	
Politiche di Retail Banking (elementi socialmente rilevanti)	RB1		●	73-75	
Portafoglio impieghi	RB2		●	57	
Impieghi per settori innovativi e ad alto valore sociale e ambientale	RB3		●	73-82	
Politiche di Investment Banking (descrizione dei criteri sociali applicati nell'attività di investment banking)	IB1		●	81-83 121	
Fondi Etici	AM2		●	75	
Descrizione della politiche ambientali sulle principali linee di business	F1		●	114	Disponibile sul sito Internet di Gruppo nella sezione "Sostenibilità" <a href="http://www.intesasanpaolo.com">www.intesasanpaolo.com</a>
Descrizione dei processi di valutazione e screening del rischio ambientale nelle diverse linee di business	F2		●	121-122	
Soglie per l'applicazione della valutazione di rischio ambientale per ciascuna linea di business	F3		●	121	
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		●	121	
Screening dei principali fornitori	SUP1		●	111	
Politiche di supplier satisfaction	SUP2		●	112	

Descrizione	PROFILO				Commenti
	GRI	Primario	Copertura	Pagina	
<b>INDICATORI AGGIUNTIVI</b>					
<b>Clienti</b>					
Reclami della clientela per tipologia			●	66-67	
Sistema di qualità (eventuali certificazioni, codici di condotta adottati)			●	38, 70	
Clienti: Canali diretti			●	68-69	
<b>Collaboratori</b>					
Ripartizione dipendenti per livello di istruzione			●	85, 89	
Formazione per modalità di erogazione			●	92	
Formazione per contenuti			●	93	
Sistemi di incentivazione			●	95	
Numero dipendenti inseriti in percorsi professionali normati			●	96	
Accessi ai canali di comunicazione interna			●	99	
Ripartizione del personale di filiale per ruolo e per sesso			●	101	
Iniziative di prevenzione sanitaria			●	103	
Numero di rapine			●	103	
Iniziative e progetti di supporto psicologico al personale coinvolto in rapine			●	103	
<b>Azionisti</b>					
Capitale sociale			●	35	
Remunerazione del capitale investito			●	107	
Descrizione delle attività di investor relations			●	105-107	
Descrizione delle attività di comunicazione e qualificazione dei media utilizzati			●	105-106 108-109	
Trasparenza chiarezza e fruibilità della comunicazione			●	105-106	
<b>Fornitori</b>					
Fornitori: Ripartizione delle spese amministrative per tipologia			●	110	
Fornitori: Politiche di comunicazione e informazione			●	111-112	
Numero reclami da parte dei fornitori			●	112	
<b>Comunità</b>					
Rapporti con associazioni e fondazioni non bancarie			●	124-127	

# Tavola di riferimento incrociato fra i principi del Global Compact e gli Indicatori GRI

AREE TEMATICHE	Principi del Global Compact	Indicatori GRI rilevanti
<b>Tutela dei diritti umani</b>	1. promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	HR4, HR5, HR6, HR7, HR9
	2. assicurarsi di non essere, seppur indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	Intendiamo: <ul style="list-style-type: none"> <li>– implementare gli Equator Principles nelle operazioni di Project Finance internazionale;</li> <li>– qualificare i nostri fornitori in base a requisiti ambientali e sociali, definiti anche sulla base di standard internazionali e certificazioni.</li> </ul>
<b>Tutela del lavoro</b>	3. sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	HR5, LA4, LA5
	4. sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	HR7
	5. sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	HR6
	6. sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	HR4, LA2, LA13, LA14
<b>Tutela dell'ambiente</b>	7. sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	4.11
	8. intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	EN2, EN5, EN6, EN18, EN22, EN26
	9. incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	EN2, EN5, EN6, EN7, EN18, EN26
<b>Lotta alla corruzione</b>	10. impegnarsi a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse le estorsioni e le tangenti	SO2, SO3, SO4

# Contatti

## **Contatti per ulteriori informazioni**

Ufficio Corporate Social Responsibility  
Tel. 02 8796 3435  
Fax 02 8796 2028  
E-mail [csr@intesasanpaolo.com](mailto:csr@intesasanpaolo.com)

Investor Relations  
Tel. 02 8794 3180  
Fax 02 8794 3123  
E-mail [investor.relations@intesasanpaolo.com](mailto:investor.relations@intesasanpaolo.com)

Media Relations  
Tel. 02 8796 3531  
Fax 02 8796 2098  
E-mail [stampa@intesasanpaolo.com](mailto:stampa@intesasanpaolo.com)



**Realizzazione**  
Intesa Sanpaolo S.p.A.

**Progetto grafico e impaginazione**  
Susanne Gerhardt, Milano