

Rapporto di Sostenibilità 2013



Cariche Sociali

CONSIGLIO DI SORVEGLIANZA

Presidente	Giovanni Bazoli
Vice Presidente	Mario Bertolissi Gianfranco Carbonato
Consiglieri	Gianluigi Baccolini Francesco Bianchi Rosalba Casiraghi Carlo Corradini Franco Dalla Sega Piergiuseppe Dolcini Jean-Paul Fitoussi Edoardo Gaffeo Pietro Garibaldi Rossella Locatelli Giulio Stefano Lubatti Marco Mangiagalli Iacopo Mazzei Beatrice Ramasco Marcella Sarale Monica Schiraldi

CONSIGLIO DI GESTIONE

Presidente	Gian Maria Gros-Pietro
Vice Presidente Vicario	Marcello Sala
Vice Presidente	Giovanni Costa
Consigliere Delegato e Chief Executive Officer	Carlo Messina*
Consiglieri	Carla Patrizia Ferrari Piera Filippi Gaetano Micciché* Francesco Micheli Giuseppe Morbidelli Bruno Picca

**DIRIGENTE PREPOSTO
ALLA REDAZIONE
DEI DOCUMENTI
CONTABILI SOCIETARI** ERNESTO RIVA

**SOCIETÀ DI
REVISIONE** KPMG S.p.A.

* Direttori Generali

LEGENDA

Link pagina Rapporto di Sostenibilità 2013



Link sito internet



Link da tastiera

Torna alla pagina precedente



Realizzazioni: progressi

- Raggiunto/in fase di completamento
- Parzialmente raggiunto/in sviluppo
- Non raggiunto



Sommario

Lettera agli Stakeholder	8	Gestione dei rischi d'impresa	37
Introduzione e nota metodologica	10	Il controllo dei rischi sociali e ambientali nei processi di governance	37
PROFILO DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO	13	Gestione dei rischi sociali e ambientali nei finanziamenti: l'adozione degli Equator Principles	37
Visione e valori	14	La gestione dei rischi sociali e ambientali nei finanziamenti: reati ambientali	39
Modello di business	15	Settori controversi	39
Posizionamento negli indici di sostenibilità	16	Valutazione e gestione dei rischi di reputazione	39
Linee strategiche	17	Gestione dei rischi per la salute e sicurezza	40
Il modello di gestione della CSR	18	Integrità e rigore nella condotta aziendale	42
Le tappe della CSR	20	Prevenzione della corruzione	42
Adesione a standard internazionali e impegni	21	Tutela della libera concorrenza	42
Il GLOBAL COMPACT: i 10 principi delle Nazioni Unite	22	Tutela della privacy	42
Il coinvolgimento degli stakeholder	24	Offerta di un servizio di valore alla clientela	43
L'analisi di materialità	27	Qualità e innovazione	44
COME FACCIAMO BUSINESS	31	Accessibilità dei servizi	44
Tutela della solidità e redditività	32	Customer Satisfaction	44
La performance economico-finanziaria nel 2013	32	La gestione dei reclami	45
Il rendimento del titolo Intesa Sanpaolo	33	Le associazioni dei consumatori e la conciliazione permanente	46
La remunerazione degli azionisti	33	Contenzioso	46
La determinazione del valore economico e la sua distribuzione	33	Riduzione degli impatti ambientali diretti	47
Efficacia del sistema di governance	35	Il sistema di gestione ambientale e dell'energia	48
La Governance di Intesa Sanpaolo	35	Le fonti rinnovabili	48
Azionariato	36	Consumi energetici e efficienza energetica	49
Relazioni con gli azionisti e la comunità finanziaria	36	La carta	49
		La mobilità	50
		La riduzione delle emissioni atmosferiche	51

I rifiuti	52	Innovazione per la crescita	79
L'acqua	52	Operare per promuovere la sostenibilità delle imprese: fondi etici e azionariato attivo	81
LE NOSTRE PERSONE	55	Sostegno alla pubblica amministrazione e soluzioni per garantire liquidità alle imprese creditrici	82
Tutela dell'occupazione	56	Sviluppo della green economy	83
Valorizzazione dei collaboratori	58	Prodotti e servizi per l'ambiente	84
Sistema di valutazione e sistema incentivante	60	La cultura ambientale	86
Sviluppo Professionale on air	60	Gestione responsabile della filiera di fornitura	88
Il valore delle diversità	61	Parità di accesso e trasparenza nella selezione dei fornitori	89
La formazione	62	Promozione della responsabilità sociale e ambientale	89
Qualità della vita in azienda	64	Criteri di sostenibilità negli acquisti	90
Qualità della vita	65	LA BANCA NELLA COMUNITÀ	91
Le iniziative di conciliazione	65	Sviluppo del capitale sociale nei territori di presenza del Gruppo	92
Coesione e tutela sociale	67	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	101
Comunicare e ascoltare	67	INDICATORI	103
LA BANCA COME ATTORE DI CRESCITA	69	TAVOLA DI RIEPILOGO DEGLI INDICATORI GRI	135
Inclusione finanziaria ed empowerment economico	70	ATTESTAZIONE GRI SUL LIVELLO DI APPLICAZIONE A+	149
Acquisto della casa, accesso al credito e sostegno alle famiglie	71	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	150
Diamo spazio al futuro: giovani e studenti	72	CONTATTI	152
Il valore della relazione: i progetti per i senior	72		
Un ponte verso il mondo: la gestione delle rimesse	73		
Noi e il terzo settore per creare valore sociale e sviluppo	73		
Crescere con i nostri stakeholder: cultura finanziaria per scelte consapevoli	76		
Sostegno al sistema imprenditoriale	77		
Accesso al credito e sostegno alla nuova imprenditoria	78		
Imprese: fare rete per superare i limiti dimensionali	79		

Lettera agli Stakeholder

Questa nuova edizione del Rapporto di Sostenibilità è pubblicata a corredo del Piano strategico per il quadriennio 2014-2017, da cui risulta confermata la caratterizzazione di Intesa Sanpaolo quale banca dell'economia reale, a servizio delle famiglie e delle imprese, orientata a soddisfare la domanda di credito sana e a gestire la ricchezza dei clienti in maniera responsabile.

Lo scenario macroeconomico mondiale nel 2013 ha visto una espansione a ritmo moderato. Negli Stati Uniti la ripresa della crescita ha avuto favorevoli ripercussioni sull'occupazione. La situazione economica dell'Area Euro è rimasta invece debole, anche se dal secondo trimestre si sono manifestati i primi segnali di uscita dalla fase recessiva. Nondimeno, in media annua il prodotto interno lordo ha subito una modesta contrazione anche nel 2013.

In Italia la variazione media annua del PIL è stata ancora negativa, pari a -1,9% rispetto al 2012, per effetto della diminuzione della domanda interna, solo parzialmente compensata da un nuovo miglioramento della bilancia commerciale.

Questo scenario recessivo ha continuato a caratterizzarsi per una perdita significativa di tessuto produttivo, oltre che per forti diseguaglianze nella distribuzione dei redditi e per alti tassi di disoccupazione, specialmente giovanile.

Tuttavia i primi segni di svolta del ciclo, finalmente osservati anche in Italia nel quarto trimestre del 2013, permettono di prevedere il ritorno di una graduale ripresa economica nell'anno in corso.

In questo contesto Intesa Sanpaolo mostra livelli di patrimonializzazione tra i migliori in Europa e consegue risultati economici che, pur risentendo di un mercato creditizio debole e del notevole deterioramento della qualità del credito, confermano la posizione di liquidità e solidità della banca. Come questo rapporto evidenzia, la solidità di Intesa Sanpaolo è frutto delle scelte compiute nel corso degli anni, quale l'aver posto al centro della propria azione i bisogni dei clienti, le capacità professionali delle persone e il valore delle partnership create con i protagonisti dei territori. Le soluzioni finanziarie innovative adottate hanno consentito di promuovere valori condivisi, sia economici che sociali e ambientali.

Le gravi sfide che abbiamo affrontato e che ancora incontreremo nel nostro percorso richiedono linee guida chiare e azioni concrete per poter cogliere le opportunità derivanti dalla valorizzazione delle attività di business in essere e dallo sviluppo di nuovi motori di crescita. Uno dei principali fattori su cui puntare è la motivazione delle persone di Intesa Sanpaolo: a tal fine la banca ha assunto l'iniziativa di mettere a disposizione dei propri dipendenti uno strumento di partecipazione azionaria diffusa che consenta di condividere i risultati del Piano strategico.

Ancora una volta il Rapporto di Sostenibilità rendiconta quanto fatto per tener fede agli obiettivi che ci eravamo posti, nati dal dialogo con i nostri stakeholder, e agli impegni che abbiamo assunto aderendo a iniziative di importanti Organismi internazionali quali il Global Compact delle Nazioni Unite, così come gli Equator Principles, basati sugli standard della Banca Mondiale per valutare e gestire gli impatti sull'ambiente e sulle comunità nelle attività di finanziamento.

Queste linee guida, così come i più ampi obiettivi di promozione sociale delle Nazioni Unite, hanno guidato le scelte di Intesa Sanpaolo, che fa parte a pieno titolo di quella comunità globale di aziende che intendono testimoniare la concreta possibilità di coniugare sviluppo sociale e crescita economica.

Giovanni Bazoli



Gian Maria Gros-Pietro



Carlo Messina




Introduzione e nota metodologica

Il Rapporto di Sostenibilità 2013 si rivolge agli stakeholder di Intesa Sanpaolo rendendo conto dei progressi compiuti in ambito economico, ambientale e sociale nel tener fede agli obiettivi di miglioramento definiti nel precedente ciclo di rendicontazione. Quest'anno la struttura del Report è stata rinnovata rispetto alle edizioni precedenti: dettaglia l'approccio e l'attività del Gruppo rispetto ai temi rilevanti emersi dall'analisi di materialità, organizzando i contenuti per tematiche, non più in base agli stakeholder a cui rimandano gli argomenti trattati.

La scelta è stata guidata dalla consapevolezza che i temi più rilevanti su cui è focalizzato questo Rapporto hanno implicazioni per una molteplicità di stakeholder.


La nuova struttura intende così favorire un'individuazione più immediata delle sfide rilevanti per Intesa Sanpaolo e per i suoi stakeholder in ottica di maggiore trasparenza e fruibilità delle informazioni.

Anche la mappa degli stakeholder  è stata aggiornata: il lavoro di revisione si è basato sui criteri per l'identificazione degli stakeholder definiti dallo standard AA1000APS di Accountability.

Il documento è redatto in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines" del Global Reporting Initiative (GRI 3) e ai supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements".


Sono state tenute in considerazione anche 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).

MATERIALITÀ E PRINCIPI DI REPORTING


La selezione dei contenuti ha tenuto in considerazione i principi del GRI di rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza. L'analisi di materialità  realizzata in conformità alle linee guida GRI versione 4 del Global Reporting Initiative, ha permesso di valutare gli argomenti sulla base della loro rilevanza sia per il loro possibile impatto finanziario sulle attività della Banca, sia per quella sulla comunità e sugli stakeholder.

I principi del GRI sono stati altresì applicati per la definizione dei criteri di qualità informativa (equilibrio/neutralità, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e verificabilità) e del perimetro di rendicontazione.


Sulla base della metodologia AA1000, nel corso del 2013 è stata aggiornata anche la mappa degli stakeholder affinché fosse maggiormente coerente con le nuove linee di sviluppo aziendale e il contesto sociale che continua

ad essere fortemente influenzato dalla crisi economica. Approfondimenti rispetto a quanto esposto nel Rapporto di Sostenibilità sono pubblicati sul sito Internet – Sezione Sostenibilità .

Il documento presenta, nel corso della trattazione e nella Tavola di riepilogo degli indicatori GRI, gli opportuni link a tali informazioni aggiuntive.

Il Rapporto di Sostenibilità è stato sottoposto ad attività di revisione limitata. L'incarico è stato conferito alla società di revisione contabile KPMG S.p.A. La relazione che descrive le attività svolte e le relative conclusioni è a pag. 150 .

IL PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

Tutte le strutture aziendali contribuiscono alla redazione dei contenuti del Rapporto di Sostenibilità e alle attività di dialogo con gli stakeholder per il tramite dei Referenti CSR – delegati dai responsabili delle diverse aree funzionali e società del Gruppo – che operano in stretto contatto con l'Unità CSR. La raccolta dei dati è centralizzata ed avviene sulla stessa piattaforma informativa preposta al controllo degli andamenti economici, patrimoniali e commerciali delle Unità di Business. Il processo di rendicontazione è definito in apposite "Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale e dei relativi processi gestionali", divenute normativa aziendale dal 2009 .

I SISTEMI DI MISURAZIONE

Gli indicatori presentati nel Rapporto di Sostenibilità sono individuati sulla base delle indicazioni dello standard di riferimento, degli obblighi derivanti dalla nostra adesione a protocolli internazionali di sostenibilità e dall'impegno a rendere misurabile il percorso di attuazione dei nostri obiettivi. La quasi totalità dei dati deriva da rilevazioni dirette, salvo alcune stime opportunamente segnalate. Per garantire accuratezza nella rilevazione e omogeneità nell'interpretazione degli indicatori richiesti, i sistemi di misurazione dei dati sono supportati da un manuale tecnico che, per gli indicatori quantitativi, formalizza la loro rilevanza, le modalità di calcolo e la fonte informativa.

IL PERIODO E IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il Rapporto di Sostenibilità viene pubblicato con cadenza annuale. La precedente edizione è stata pubblicata nell'aprile 2013. I dati presentati fanno riferimento all'esercizio 2013 e, ove possibile, sono comparati con i due anni precedenti. Il perimetro del Rapporto

di Sostenibilità include le società operative che hanno rilevanza per la rendicontazione di sostenibilità e che rientrano nel perimetro del Bilancio Consolidato 2013. I criteri di valutazione adottati per l'inclusione di ciascuna società del Gruppo nel perimetro di rendicontazione considerano le caratteristiche delle società sulla base degli impatti sociali e ambientali generati, l'apporto al Bilancio Consolidato in termini patrimoniali e reddituali e il numero di dipendenti. Nel corso del 2013 non si sono registrate variazioni significative nel perimetro di rendicontazione rispetto al 2012. Una sintesi del Rapporto di Sostenibilità 2013 è stata presentata nella "Relazione sull'andamento della

gestione" che corredata il Bilancio Consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo (vedi capitoli: "La mappa degli stakeholder" pagg. 26-27 e "La responsabilità sociale e ambientale" pagg. 131-144).

Per la redazione di questa sintesi abbiamo applicato le Linee Guida emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili pubblicate nel marzo 2009 alla luce delle novità introdotte dal Decreto Legislativo 32/2007.

Questa edizione del Rapporto di Sostenibilità è disponibile anche sul sito Internet [↗](#).

Questo Rapporto rispetta i requisiti delle Linee Guida GRI 3 e Financial Services Sector Supplement al livello A+

Livello di applicazione	Profilo	Modalità di gestione	Indicatori di performance
C	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	Non richiesta	Rendicontazione su un minimo di 10 indicatori di performance, comprendenti almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: sociale, economica, ambientale
C+	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna		
B	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 sulle modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori	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
B+	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna		
A	Rendicontazione come richiesta per il livello B	Rendicontazione sulle modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori	Nell'ambito di un'attenta applicazione del principio della materialità, è fornita informativa su tutti gli indicatori core G3, e su gli indicatori dei supplementi di settore o rendicontando sull'indicatore o illustrando le ragioni dell'omissione
A+	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna		

Profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo

Visione e valori

Consapevoli del valore della nostra attività in Italia e all'estero, promuoviamo uno stile di crescita attento alla solidità patrimoniale e finanziaria e alla sostenibilità dei risultati nel tempo. Miriamo 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.

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 nostri valori.

(dal Codice Etico )

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.

Modello di business

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è il maggiore gruppo bancario in Italia, con circa 11,1 milioni di clienti e oltre 4.700 filiali, e uno dei principali in Europa.

È il leader italiano nelle attività finanziarie per famiglie e imprese, in particolare nell'intermediazione bancaria, nel leasing, nei fondi pensione, nel risparmio gestito e nel factoring.

Il Gruppo, con una copertura strategica del territorio tramite le sue controllate locali, si colloca tra i principali gruppi bancari in diversi Paesi del Centro-Est Europa e nel Medio Oriente e Nord-Africa, dove serve circa 8,4 milioni di clienti attraverso una rete di oltre 1.400 filiali: è al primo posto in Serbia, al secondo in Croazia e Slovacchia, al terzo in Albania, al quinto in Bosnia-Erzegovina, Egitto e Ungheria, all'ottavo in Slovenia.

Leadership in Italia fondata sulla relazione di lungo periodo con la clientela

Ranking in Italia

1°	Impieghi		15,1%
1°	Depositi ¹		16,5%
1°	Risparmio Gestito ²		22,1%
1°	Fondi Pensione		23,9%
1°	Factoring		32,5%

Al 31 dicembre 2013 il Gruppo Intesa Sanpaolo presenta un attivo di **626.283** milioni di euro, crediti verso clientela per **343.991** milioni di euro, una raccolta diretta bancaria di **372.033** milioni di euro e una raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche di **93.493** milioni di euro. La struttura del Gruppo Intesa Sanpaolo si articola in cinque business unit (Divisione Banca dei Territori, Divisione Corporate e

Dati al 31 dicembre 2013 - 1. Comprendono le obbligazioni 2. Fondi Comuni

Investment Banking, Divisione Banche Estere, Eurizon Capital e Banca Fideuram) che servono diverse tipologie di clientela. A esse si aggiungono le Aree di Governo, rappresentate da: Chief Governance Officer, Chief Financial Officer, Chief Operating Officer, Chief Lending Officer, Chief Risk Officer e Wealth Management, con funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo dell'intero Gruppo.

Il dettaglio della struttura organizzativa di Intesa Sanpaolo si trova nel sito Internet del Gruppo [👉](#).

ITALIA
4.766 Filiali

ALTRI PAESI EUROPEI
1.280 filiali 5 Uffici di Rappresentanza

AMERICA
2 Filiali 2 Uffici di Rappresentanza

ASIA
5 Filiali 6 Uffici di Rappresentanza

AFRICA
174 Filiali 3 Uffici di Rappresentanza

OCEANIA
1 Ufficio di Rappresentanza



Posizionamento negli indici di sostenibilità

Intesa Sanpaolo è presente in alcuni dei principali indici azionari per i quali la selezione dei componenti avviene, oltre che per la rilevanza e la rappresentatività finanziaria, anche per i comportamenti improntati alla responsabilità sociale e ambientale delle imprese. I criteri di sostenibilità – monitorati in maniera indipendente attraverso l’analisi di documenti pubblici, questionari e interviste dirette a stakeholder dell’azienda – impongono alle società continui miglioramenti per essere incluse negli indici. Intesa Sanpaolo è presente nei seguenti indici:



- DJSI World include 340 società;
- DJSI Europe composto da 166 società.

Gli indici Dow Jones Sustainability selezionano per ogni settore le società migliori secondo numerosi parametri di sostenibilità.

Il risultato della valutazione della sostenibilità di un’azienda fornisce un’approfondita analisi dei risultati economici, ambientali e sociali, nonché della corporate governance, con particolare attenzione a rischi e opportunità di ogni settore.



- FTSE4good Europe include 291 società europee;
- FTSE4Good Global include 735 società a livello mondiale.

I criteri di inclusione di FTSE4Good sono suddivisi nei tre pilastri ambiente, sociale e governance.

I temi esaminati sono: gestione ambientale, cambiamento climatico, diritti umani, catena di fornitura, corruzione, corporate governance.



- ESI Excellence Europe include 203 società;
- ESI Excellence Global include 88 società.

La metodologia Ethibel integra concetti di corporate governance, etica del business e analisi del rischio ambientale, sociale e di governance. La selezione include anche la valutazione delle attività controverse (il coinvolgimento in queste attività non comporta automaticamente un’esclusione).



- Vigeo Europe 120 include 120 società europee.

La gamma di indici Vigeo si basa su un universo composto da imprese quotate nei mercati Nord Americani, Asiatici ed Europei ed incluse nel benchmark Stoxx 1800, di cui Vigeo copre il 94% in termini di capitalizzazione di mercato. Le imprese incluse negli indici sono quelle con lo score più elevato in base alla metodologia di Vigeo che prevede più di 330 indicatori e 38 criteri di sostenibilità.



- Il CDP’s Italy 100 Climate Disclosure Leadership Index (CDLI)

seleziona all’interno degli indici FTSE MIB e FTSE Italia Small and Mid Cap le 10 imprese che hanno dimostrato nelle loro risposte al questionario del CDP un efficace approccio strategico al tema della riduzione delle emissioni e un forte impegno per la completezza e la trasparenza delle informazioni.

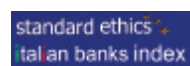


- ECPI Euro Ethical Equity (composto da 150 aziende);
- ECPI Global Ethical Equity (composto da 300 aziende);
- ECPI EMU Ethical Equity (composto da 300 aziende).

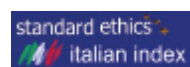
La metodologia di selezione utilizza un set d’indicatori negli ambiti del processo produttivo, impatto ambientale, relazioni con la comunità, gestione delle diversità, risorse umane, attività delle filiali; trasparenza del bilancio; composizione e regolamento del CdA).



- Lo UN Global Compact 100 stock index racchiude le 100 imprese che aderiscono ai dieci principi dell’UN Global Compact e si sono distinte a livello globale sia per l’attenzione alle tematiche di sostenibilità sia per le performance in ambito finanziario.



- L’indice Standard Ethics Italian Banks è un indice che valuta le banche sulla base dei principi e delle indicazioni volontarie provenienti dall’OCSE, dall’Unione Europea e dalle Nazioni Unite esclusivamente in materia di corporate governance.



- Lo Standard Ethics Italian Index valuta le società sulla base dei principi e delle indicazioni volontarie provenienti dall’Ocse, dall’Unione Europea e dalle Nazioni Unite in materia di sostenibilità, governo d’impresa e responsabilità sociale d’impresa. Ad Intesa Sanpaolo è stata assegnata una valutazione EE- con outlook positivo, in una scala da EEE a E-.



- Nel 2013, Oekom Research ha confermato a Intesa Sanpaolo lo status di società "Prime" per il suo impegno verso le tematiche socio-ambientali superiore alla media del settore.

Linee strategiche

Nel marzo 2014 Intesa Sanpaolo ha annunciato ai mercati il Piano d'impresa 2014-2017. Piano d'impresa che prevede una solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore che beneficerà tutte le parti interessate attraverso un programma di azione chiaro, efficace e condiviso.

Intesa Sanpaolo ha ben gestito la crisi degli ultimi anni grazie a una chiara strategia che ha privilegiato la solidità patrimoniale (capitale e liquidità), e allo stesso tempo ha consentito di ottenere risultati economici che hanno permesso di continuare a distribuire dividendi agli Azionisti. La Banca emerge da questa crisi con una posizione di primato in Europa per capitale e liquidità e una leadership di mercato in Italia, con un bilancio solido, un capitale – rafforzato dagli Azionisti nel 2011 e successivamente con l'autofinanziamento – oggi ben superiore ai requisiti regolamentari, ampie riserve di liquidità, una chiara leadership nella gestione dei rischi e una forte posizione competitiva nelle principali categorie di servizi finanziari in Italia, pur presentando ulteriori spazi di crescita nei diversi segmenti di clientela (Retail, Private, Imprese e Corporate).

Nel 2013 l'economia mondiale ha continuato a espandersi a ritmo moderato e altalenante. Negli Stati Uniti, la ripresa della crescita ha avuto favorevoli ripercussioni sull'occupazione. La situazione economica dell'Area Euro è rimasta debole, ma dal secondo trimestre si sono manifestati i primi segnali di uscita dalla fase recessiva.

Per i prossimi 4 anni la previsione di crescita del PIL europeo è dell'1,2% annuo. Dopo una forte recessione, anche per l'Italia si prevede di tornare a prospettive di ripresa, con una crescita media del PIL superiore all'1% annuo.

Da un punto di vista macro-economico, si prevede dunque il ritorno, dopo 5-6 anni di crisi a uno scenario caratterizzato da una crescita moderata ma stabile e da un'evoluzione positiva dei ricavi e degli utili dell'industria bancaria. In questo quadro la Banca ha tracciato una nuova "rotta" da seguire nei prossimi anni per rispondere alle nuove sfide e per cogliere le opportunità di mercato, sia in Italia sia all'estero. La nuova strategia si innesta su alcune priorità che sono ormai patrimonio genetico di Intesa Sanpaolo, che punta a confermarsi come:

- Banca dell'economia reale facendo leva su un bilancio solido per soddisfare la domanda di credito sana (€170 mld di nuovo credito erogato a medio/lungo termine nell'orizzonte di Piano) e che gestisce la ricchezza dei clienti in maniera responsabile;
- Banca con una redditività sostenibile in cui risultati operativi, produttività, profilo di rischio, liquidità e solidità/leva sono attentamente bilanciati;
- Banca leader nel retail e nel corporate banking in Italia e in alcuni paesi "chiave";
- Banca leader europea in diversi business a elevata crescita / elevato valore (Private Banking, Asset Management, Assicurazione);
- Banca imperniata su un modello divisionale confermato e impegnata a rafforzare e semplificare l'attuale modello di Banca dei Territori, tenendo conto dell'evoluzione dei bisogni della clientela;
- Banca internazionale che svolge il ruolo di "Banca locale all'estero" per le imprese italiane;
- Banca semplice e innovativa, che opera già in ottica multi-canale.

La creazione di valore beneficerà tutti gli stakeholder e sarà supportata da un significativo piano di investimenti focalizzati sulla valorizzazione delle persone e sull'innovazione tecnologica che saranno fattore abilitante chiave per la realizzazione e il successo del Piano.

Il modello di gestione della CSR

IDENTITÀ VALORIALE E MODELLO DI GESTIONE

Il Codice Etico esprime l'identità valoriale del Gruppo Intesa Sanpaolo. Nelle sue modalità attuative disegna il modello gestionale imperniato sul concetto di responsabilità: non solo i singoli ma anche tutte le funzioni aziendali sono chiamate a garantire il proprio impegno perché le attività siano sempre coerenti con i valori dichiarati.

LA CSR NELLE ATTIVITÀ AZIENDALI

L'Unità CSR, struttura nell'area di Governo che riporta al Chief Governance Officer, collabora con un network di "Referenti CSR", circa 70 colleghi che sono portatori della cultura della responsabilità sociale nei propri ambiti di attività. Essi supportano l'Unità CSR aprendo canali di dialogo con gli stakeholder di riferimento, definendo gli obiettivi di miglioramento e affiancando i colleghi nella realizzazione dei progetti, nella gestione delle inosservanze del Codice Etico, nel monitoraggio e nella rendicontazione delle attività.

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

Ogni anno vengono realizzati percorsi di dialogo strutturato con i principali stakeholder. Vengono utilizzate le più differenziate tecniche di coinvolgimento: forum multi-stakeholder, focus group e questionari on-line per i collaboratori e le Organizzazioni Sindacali, interviste per gli azionisti, i clienti e le ONG, survey di customer satisfaction e indagini presso i fornitori. Le aspettative degli stakeholder, considerate nell'alveo delle linee strategiche d'impresa, consentono di individuare gli obiettivi di miglioramento sui quali Intesa Sanpaolo si misura concretamente.

GLI IMPEGNI NELLA DIMENSIONE LOCALE E INTERNAZIONALE

Intesa Sanpaolo si impegna all'applicazione dei valori del suo Codice Etico nelle attività aziendali e alla progressiva realizzazione degli impegni del piano di miglioramento dichiarato nel Rapporto di Sostenibilità. Il Gruppo aderisce a standard di sostenibilità emanati da organismi internazionali e si impegna per contribuire ad una maggiore sostenibilità in un contesto globale di giustizia sociale e tutela dell'ambiente.

IL MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ

Il Rapporto di Sostenibilità rendiconta gli esiti di un processo gestionale della CSR che si basa su un circolo virtuoso di coinvolgimento e ascolto degli stakeholder – definizione di obiettivi di miglioramento – monitoraggio tramite KPI dello stato di attuazione e infine rendicontazione. Il monitoraggio si completa integrandosi con gli esiti di un percorso di assessment sul grado di integrazione dei valori del Codice Etico nelle attività aziendali. Questo processo, a partire dalle indicazioni delle Linee Guida ISO 26000, prevede una fase di auto-valutazione da parte delle strutture, seguita da una verifica di terza parte indipendente per svolgere approfondimenti laddove l'autovalutazione ha evidenziato potenziali aspetti di rischio reputazionale.

IL SISTEMA NORMATIVO AZIENDALE

I valori e i principi del Codice Etico sono richiamati dal Codice di comportamento. Oltre a questo l'Unità CSR si fa promotrice affinché i criteri di responsabilità sociale divengano elemento caratterizzante dell'intero impianto normativo e della emanazione di policy specifiche laddove le attività aziendali possono determinare impatti significativi sulla società e sull'ambiente.

LA CSR NELLA GOVERNANCE AZIENDALE

L'Unità CSR presenta periodicamente una relazione al Comitato per il Controllo del Consiglio di Sorveglianza sugli esiti dei processi di monitoraggio dell'attuazione della CSR, sulle criticità segnalate dagli stakeholder e sulle azioni correttive affinché gli Organi di governo siano tempestivamente aggiornati sugli ambiti di possibile rischio reputazionale.

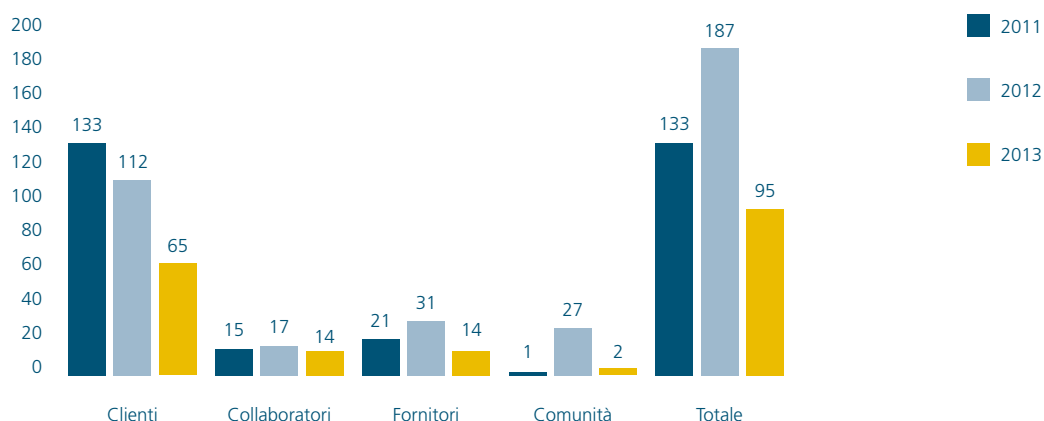
SEGNALAZIONI DI INOSSERVANZA AL CODICE ETICO

Nel 2013 sono giunte 95 segnalazioni, di cui 70 riguardanti il perimetro Italia e 25 l'estero. Il numero assoluto è in calo rispetto al 2012, ma deve essere letto alla luce del fatto che ben 27 segnalazioni pervenute nell'anno passato erano da ricondurre specificamente alla campagna di opinione mirata a contrastare il finanziamento di alcune infrastrutture ritenute dannose per l'ambiente e il territorio. La categoria più numerosa (21 su 65) di segnalazioni da clientela in Italia ha riguardato situazioni di sopravvenuta incapacità di fare fronte ai pagamenti di rate di mutui e finanziamenti a seguito di situazioni soggettive meritevoli di particolare attenzione (malattie, lutti in famiglia, ecc.); al secondo posto si collocano 7 segnalazioni legate all'accessibilità delle filiali da parte di persone anziane, disabili, genitori di figli piccoli che hanno segnalato difficoltà legate al fatto di dovere raggiungere una filiale più lontana a seguito delle operazioni di accorpamento. Le segnalazioni da parte dei Collaboratori provengono per la maggior parte dall'estero (9 su 14) e riguardano difficoltà di relazioni con i colleghi e con il capo e richiesta di maggiore attenzione al confort dei luoghi di lavoro.

Le segnalazioni inviate dai Fornitori sono in calo, riguardano i tempi di pagamento delle fatture da parte di fornitori che sono anche clienti e richiamano l'attenzione sulla costante verifica dei diritti lungo la catena di fornitura. La segnalazione classificata come proveniente dalla Comunità ha riguardato una richiesta di astenersi dal sostegno al settore del gioco d'azzardo. In generale i temi legati alla non discriminazione sono costantemente e attentamente monitorati: nel corso del 2013 alla casella del Codice Etico non sono pervenute segnalazioni in merito.

Vedi sito Internet [👉](#) per gli interventi di audit per la verifica dell'implementazione delle policy ambientali e sociali.

Segnalazioni di inosservanza del Codice Etico



Le tappe della CSR

- 2013
- ▶ Nell'ambito dei processi di engagement del 2013, realizzato il Forum Multistakeholder "Scenari per la sostenibilità: creare valore condiviso"
 - ▶ Nuovo processo di monitoraggio dell'attuazione del Codice Etico sulla base delle Linee Guida ISO 26000
 - ▶ Aggiornate le Regole in materia di Politica ambientale ed energetica per dar conto della nuova certificazione UNI CEI EN ISO 14064:2012
 - ▶ Adesione al London Benchmarking Group per la rendicontazione dei contributi alla comunità
- 2012
- Emanate le policy che riguardano:
- ▶ le regole in materia di politica ambientale ed energetica, aggiornate al 2012 per dar conto della nuova certificazione energetica UNI CEI EN ISO 50001:2011
 - ▶ le regole per l'implementazione degli Equator Principles nelle Banche estere, che verranno progressivamente recepite dalle banche attive nella finanza di progetto
 - ▶ le regole per la realizzazione di filiali sostenibili attraverso un attento controllo degli impatti ambientali
- 2011
- Emanate le policy che riguardano:
- ▶ la concessione del credito nel settore degli armamenti (fa seguito a quella emanata nel 2007 precisandone le modalità operative)
 - ▶ la gestione degli impatti ambientali ed energetici (fa seguito a quella emanata nel 2007)
 - ▶ l'acquisto e l'utilizzo di carta e materiali derivati
 - ▶ i criteri ambientali e di sostenibilità per l'acquisto delle macchine d'ufficio
 - ▶ l'organizzazione sostenibile di eventi di comunicazione interna ed esterna
 - ▶ Codice Etico: demandata piena autonomia alle controllate estere nella gestione delle segnalazioni di inosservanza
 - ▶ Ammissione all'indice DJSI
- 2010
- ▶ Esteso il modello di attuazione e controllo del Codice Etico alle controllate estere
 - ▶ Estesa la policy sugli armamenti alle controllate estere
 - ▶ Emanata la policy operativa per l'applicazione degli Equator Principles
 - ▶ Confluiscono nell'Unità CSR le attività di controllo del sistema di gestione ambientale ed energetico e il Project Malawi
- 2009
- ▶ Aggiornato il Codice Etico sul tema della trasparenza nelle remunerazioni
 - ▶ Realizzati i cruscotti di monitoraggio del Codice Etico e dello Stakeholder Engagement
- 2008
- ▶ Pubblicato il primo Bilancio Sociale del Gruppo
 - ▶ Organizzato il Forum Multistakeholder
 - ▶ Estesa la policy sugli armamenti alle controllate in Italia
- 2007
- ▶ Nasce Intesa Sanpaolo dalla fusione di Banca Intesa e Sanpaolo IMI
 - ▶ Approvato il Codice Etico del nuovo Gruppo
 - ▶ Nominati 65 Referenti CSR del Gruppo in Italia e all'estero
 - ▶ Emanate la policy sugli armamenti e la policy ambientale
 - ▶ Adesione a Global Compact, UNEP FI e Equator Principles
 - ▶ Ammissione a FTSE4Good, ASPI Eurozone e Ethibel Investment Register

Adesione a standard internazionali e impegni



Global Compact

Iniziativa dell'ONU che ci impegna al rispetto dei diritti umani, del diritti sul lavoro, della tutela dell'ambiente e della trasparenza.



Equator Principles

Linee guida per la valutazione e la gestione del rischio sociale e ambientale nei progetti finanziati, basate sui criteri dell'IFC, organismo della Banca Mondiale.



UNEP Finance Initiative

Programma Ambientale delle Nazioni Unite che promuove il dialogo sulle relazioni tra salvaguardia dell'ambiente, sostenibilità e performance finanziaria.



Global Reporting Initiative

Intesa Sanpaolo è accreditata come Organizational Stakeholder del GRI e supporta la missione del GRI nello sviluppo di linee guida di sostenibilità riconosciute a livello globale tramite un processo multi-stakeholder.



Carbon Disclosure Project

L'adesione al Carbon Disclosure Project ci impegna a rendere pubbliche le emissioni di gas ad effetto serra, l'identificazione dei rischi e delle opportunità e le strategie messe in atto nella gestione delle problematiche del cambiamento climatico.







London Benchmarking Group

Intesa Sanpaolo ha aderito nel 2013 al London Benchmarking Group, standard di rendicontazione – riconosciuto a livello internazionale – degli investimenti nella comunità da parte delle imprese.

Il Global Compact: i 10 principi delle Nazioni Unite

Intesa Sanpaolo partecipa al Programma Avanzato del Global Compact e rendiconta le attività realizzate nel rispetto degli impegni assunti con la comunicazione “Advanced Level” disponibile sul sito Internet del Global Compact.

	I 10 principi	Indicatori di performance
Diritti umani 	1. Sostenere e rispettare i diritti umani nell’ambito delle rispettive sfere di influenza	Performance economica: EC5 Pratiche di Lavoro: LA4, LA6-9, LA13-14 Diritti Umani: HR1-9 Performance sulla società: SO5 Responsabilità di prodotto: PR1, PR8
	2. Assicurarsi di non essere, seppur indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	Diritti Umani: HR1-9 Performance sulla società: SO5
Tutela del lavoro 	3. Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	Pratiche di Lavoro: LA4-5 Diritti Umani: HR1-3, HR5 Performance sulla società: SO5
	4. Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	Diritti Umani: HR1-3, HR7 Performance sulla società: SO5
	5. Assicurare l’effettiva eliminazione del lavoro minorile	Diritti Umani: HR1-3, HR6 Performance sulla società: SO5
	6. Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	Performance economica: EC7 Pratiche di Lavoro: LA2, LA13-14 Diritti Umani: HR1-4 Performance sulla società: SO5
Ambiente 	7. Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	Performance economica: EC2 Performance ambientale: EN18, EN26, EN30 Performance sulla società: SO5
	8. Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	Performance ambientale: EN1-8, EN12, EN14, EN16, EN18-20, EN22, EN24, EN26, EN28-30 Performance sulla società: SO5 Responsabilità di prodotto: PR3-4
	9. Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l’ambiente	Performance ambientale: EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26, EN30 Performance sulla società: SO5
Politiche anticorruzione 	10. Promuovere iniziative per prevenire la corruzione in ogni sua forma	Performance sulla società: SO2-6



Sosteniamo il Global Compact delle Nazioni Unite e promuoviamo le iniziative per il rispetto dei diritti umani, la tutela del lavoro, la protezione dell'ambiente e lotta contro la corruzione.

LA TUTELA DEI DIRITTI UMANI

Intesa Sanpaolo supporta i Diritti Umani a livello internazionale attraverso iniziative mirate in paesi particolarmente bisognosi e interventi a sostegno delle comunità delle aree in cui opera tramite le proprie partecipate estere.

L'impegno principale del Gruppo è nel Malawi, uno dei 20 paesi più poveri del mondo, vittima ricorrente di tragedie naturali come alluvioni e siccità e in costante emergenza per fame e malattie. Intesa Sanpaolo interviene nel paese da quasi 10 anni attraverso "Project Malawi", un progetto di cooperazione internazionale sviluppato in collaborazione con la Fondazione Cariplo e in partnership con ONG internazionali, italiane e associazioni locali con l'intento di supportare il Malawi nel raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo del Millennio (MDGs) e in particolare l'obiettivo 6. Fulcro dell'intervento è, infatti, **la lotta all'AIDS**, principale flagello del Paese, partendo dalla prevenzione della trasmissione del virus da madre a figlio e affiancando all'intervento sanitario azioni mirate a contenere l'impatto della malattia sulla popolazione e al rilancio economico del paese. L'obiettivo è spezzare il circolo vizioso che fa nascere malati e condanna alla povertà, alla marginalità e al contagio, negando qualsiasi prospettiva alla persona e rallentando lo sviluppo del paese e contribuire a innescare un circolo virtuoso che restituisca alle giovani generazioni il diritto ad un'esistenza sana e proiettata verso il futuro.

Nei paesi in cui il Gruppo opera, sono stati sviluppati numerosi interventi diretti o in collaborazione con aziende, associazioni di categoria, fondazioni e ambasciate, che in alcuni casi hanno visto il coinvolgimento dei dipendenti del Gruppo come volontari.

In tema di **diritto alla vita e di soddisfacimento di bisogni primari**, Alexbank ha garantito l'accesso all'acqua potabile e lo sviluppo dei servizi sanitari nel villaggio di Abwiet e la fornitura di energia elettrica e la ricostruzione del sistema abitativo nel villaggio di Saadna in Egitto; in Ungheria, CIB-Bank ha supportato e partecipato alla colletta nazionale di cibo in favore degli indigenti, così come avviene in Italia attraverso il supporto garantito dal Gruppo al Banco Alimentare.

In tema di **sicurezza e libertà della persona e difesa delle minoranze etniche**, Banca Intesa Beograd ha sostenuto in Serbia un progetto dedicato alla prevenzione del traffico di persone che colpisce il popolo rom; in Croazia, PBZ ha finanziato lo sminamento di una vasta area agricola nella municipalità di Antunovac.

Il **supporto a fasce sociali svantaggiate e vulnerabili** è stato garantito dalla partecipata in Albania che ha raccolto abiti, giocattoli e libri per bambini orfani e famiglie povere; dalla partecipata serba che ha finanziato un progetto per la fornitura di cibo, beni di prima necessità e riscaldamento ad anziani ricoverati in casa di cura; dalla partecipata rumena che ha sovvenzionato la costruzione del sistema di riscaldamento di un centro per anziani senza tetto e la distribuzione di cibo caldo per famiglie in difficoltà e bambini di strada.

Il Gruppo ha anche contribuito alla realizzazione del **diritto alla sicurezza sociale ed economica e del diritto al lavoro** con interventi di inclusione che hanno interessato categorie deboli e marginalizzate quali donne appartenenti a famiglie povere attraverso formazione professionale, opportunità di inserimento lavorativo e microcredito in Egitto.

Particolare attenzione è stata posta al tema delle **disabilità** con interventi in favore di ragazzi con ritardi mentali in Egitto (laboratori di falegnameria per l'accesso al mondo del lavoro), giovani disabili in Serbia (apertura di un centro per lo sviluppo di imprese sociali), persone con la sindrome di Down in Romania (laboratori interattivi nelle scuole) e persone con handicap in Croazia (riabilitazione e miglioramento della qualità della vita).

Il coinvolgimento degli stakeholder

Diamo grande importanza al percorso di ascolto e dialogo con gli stakeholder della Banca, processo fondamentale per focalizzare gli interventi sulle tematiche rilevanti. Nel 2013 è proseguita la realizzazione, in sinergia con le Direzioni interessate, di momenti di ascolto e dialogo con gli stakeholder. Le attività di engagement hanno permesso di focalizzare gli ambiti di miglioramento e costruire la matrice di materialità. La Relazione Sociale presenta le attività sviluppate per rispondere a quanto emerso.

LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

COLLABORATORI:

- Personale di rete
- Personale di staff
- Collaboratori giovani
- Collaboratori senior
- Personale in ruoli di responsabilità
- Top management
- Organizzazioni sindacali

CLIENTI:

- Privati e famiglie
- Privati e famiglie in condizioni di vulnerabilità finanziaria
- Piccole e medie imprese
- Grandi imprese
- Start up
- Associazioni di consumatori
- Enti Pubblici e Pubblica Amministrazione
- Terzo settore
- Associazioni di categoria

AZIONISTI:

- Piccoli investitori
- Fondazioni
- Investitori istituzionali
- Investitori socialmente responsabili
- Associazioni di azionisti

FORNITORI:

- Grandi fornitori
- Piccoli Fornitori
- Partner commerciali
- Subfornitori

AMBIENTE:

- Associazioni ambientaliste
- Generazioni future
- Comunità scientifica

COMUNITÀ:

- Associazioni rappresentanti degli interessi della comunità
 - Autorità regolatrici
 - Istituzioni pubbliche nazionali e internazionali
 - Media
-

LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO




COLLABORATORI

Modalità di ascolto e coinvolgimento	Le istanze degli stakeholder
<ul style="list-style-type: none"> Indagine di clima via questionario on line per gli appartenenti a Aree professionali e Quadri direttivi: 34.696 rispondenti su un totale di 60.951 persone raggiunte via email Indagine di clima via questionario on line per i Dirigenti: 677 rispondenti su un totale di 995 persone raggiunte via email. Intervista e Focus Group con le organizzazioni sindacali partecipanti: 10 rappresentanti di 9 sigle sindacali presenti nel Gruppo Focus Group "Vita e Lavoro in Intesa Sanpaolo"; partecipanti: oltre 400 dipendenti di tutte le Business Unit del Gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> Trasparenza e oggettività nel riconoscere e premiare il merito a tutti i livelli dell'organizzazione e nella definizione dei percorsi di crescita professionale (con particolare attenzione a giovani e senior) Equità nelle retribuzioni e gestione dei differenziali retributivi fra posizioni e ruoli Qualità dei percorsi di formazione e aggiornamento delle competenze, sperimentando modalità innovative di affiancamento e condivisione delle competenze fra colleghi Agevolazione della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, specialmente nel quadro del nuovo modello di servizio "Banca Estesa" Inclusione delle diversità e valorizzazione del talento femminile, dei nuovi assunti, delle persone con disabilità Rafforzamento della coesione interna, del coinvolgimento dei collaboratori nell'organizzazione e del senso di appartenenza al Gruppo, anche curando la qualità del confronto fra responsabili e collaboratori

Vedi capitoli "Valorizzazione dei collaboratori"  e "Qualità della vita in azienda" 

CLIENTI

Modalità di ascolto e coinvolgimento	Le istanze degli stakeholder
<ul style="list-style-type: none"> Indagine di benchmark rivolta a privati e famiglie rispondenti: 2.964 clienti Intesa Sanpaolo, 11.136 clienti di altre Banche Indagine sul livello di soddisfazione dei clienti privati e famiglie che hanno fruito del servizio Banca Estesa; rispondenti: 37.764 clienti Indagine sul livello di soddisfazione dei clienti privati e famiglie relativamente all'offerta "Fuori sede"; rispondenti: 23.307 clienti Indagine sul livello di soddisfazione delle imprese verso Banche e Istituti di Credito; rispondenti: 2.500 Piccole e Medie Imprese con un fatturato inferiore ai 2,5 milioni di euro, 2.500 imprese con fatturato compreso tra 2,5 e 150 milioni di euro Questionario agli esponenti delle Associazioni dei consumatori che hanno partecipato all'iniziativa "Formiamo l'Italia dei Consumatori"; rispondenti: 7 referenti nazionali di Associazioni di Consumatori Analisi dei reclami al Codice Etico 	<ul style="list-style-type: none"> Agevolazione della concessione del credito alle imprese, in particolare piccole e medie, supportando percorsi di crescita dimensionale e internazionalizzazione, anche attraverso il sostegno alla diffusione di strumenti innovativi Rafforzamento della capacità di offrire servizi consulenziali alle imprese, con una particolare focalizzazione sull'accompagnamento alla crescita delle start-up Inclusione finanziaria dei giovani attraverso il sostegno all'accesso alla proprietà della casa, al finanziamento degli studi e all'avvio di iniziative imprenditoriali Innovazione dell'offerta a supporto delle esigenze della clientela anziana Prevenzione del fenomeno dell'usura Prosecuzione delle iniziative di potenziamento dell'accessibilità ai servizi e di ricerca di nuove modalità di relazione con la Banca in funzione alle esigenze dei clienti attraverso i progetti "Banca estesa", "Offerta Fuori Sede" e i servizi di homebanking Qualità del servizio, anche attraverso la garanzia di tempi brevi di risposta ai clienti e di un'efficace gestione dei reclami

Vedi capitoli "Offerta di un servizio di valore alla clientela" , "Inclusione finanziaria ed empowerment economico" , "Sostegno al sistema imprenditoriale" 

AZIONISTI E INVESTITORI

Modalità di ascolto e coinvolgimento	Le istanze degli stakeholder
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interviste a rappresentanti delle Fondazioni Cariplo, Cassa di Risparmio in Bologna, Cariparo ▪ Intervista a rappresentanti delle associazioni di azionariato attivo E.Di.Va. - Etica Dignità e Valori e Azione Intesa Sanpaolo ▪ Assemblea degli Azionisti ▪ Intervista all'ufficio analisi di Etica Sgr, società di gestione di fondi comuni d'investimento socialmente responsabile 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilanciamento fra obiettivi di consolidamento patrimoniale e rendimento del titolo nel medio termine, anche attraverso il miglioramento della qualità del credito ▪ Trasparenza nel sistema di governance che tuteli la rappresentanza e la difesa degli interessi di tutti gli azionisti e incentivazione del management orientata alla creazione di valore nel lungo periodo ▪ Tutela della solidità del Gruppo e gestione del rischio Paese derivante dalla situazione congiunturale italiana ▪ Credito alle imprese, sostegno alla creazione di nuove attività imprenditoriali e facilitazione dell'accesso dei giovani al mercato del lavoro ▪ Valorizzazione di un modello di leadership in grado di creare coesione e senso di appartenenza al Gruppo ▪ Valorizzazione e motivazione del personale per garantire eccellenza del servizio ▪ Presidio dei rischi ambientali e sociali nella catena di fornitura e nelle attività di concessione dei finanziamenti

Vedi capitoli "Tutela della solidità e redditività" [D](#), "Efficacia del sistema di governance" [D](#), "Gestione dei rischi d'impresa" [D](#), "Valorizzazione dei collaboratori" [D](#), "Inclusione finanziaria ed empowerment economico" [D](#), "Sostegno al sistema imprenditoriale" [D](#)

COMUNITÀ E AMBIENTE

Modalità di ascolto e coinvolgimento	Le istanze degli stakeholder
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Forum Multi-stakeholder "Scenari per la sostenibilità: creare valore condiviso" <p>Partecipanti: 20 opinion leader provenienti da università e centri di ricerca, istituzioni pubbliche, mondo imprenditoriale, dei media e della società civile</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Innovazione degli strumenti di valutazione del merito creditizio affinché rilevino anche la capacità di creare valore ambientale e sociale dei soggetti da finanziare ▪ Sviluppo di strumenti di finanziamento e d'accompagnamento alla crescita delle organizzazioni del Terzo Settore e delle imprese sociali ▪ Sviluppo di iniziative imprenditoriali per l'occupazione dei giovani, delle donne e degli over 50enni fuoriusciti dal mercato del lavoro ▪ Stimolo agli investimenti per la messa in sicurezza e riqualificazione del territorio, per la mobilità sostenibile, lo sviluppo di fonti energetiche alternative e il rafforzamento della filiera industriale verde ▪ Ruolo della Banca nello sviluppo del territorio, anche facilitando l'aggregazione di istituzioni pubbliche e clienti per promuovere progettualità condivise; da perseguire ad esempio attraverso una ridefinizione del ruolo delle filiali perché consolidino la capacità di interloquire e interagire con i territori in cui operano ▪ Utilizzo delle potenzialità del web 2.0 per l'ascolto dei bisogni dei clienti e la co-progettazione di nuovi prodotti e servizi ▪ Impiego degli asset materiali e immateriali della Banca, quali ad esempio il patrimonio immobiliare derivante da sofferenze, le competenze interne, la capacità di networking sul territorio, il sistema di welfare, per favorire lo sviluppo di progetti e partnership ad alto valore sociale, fra cui l'housing sociale ▪ Supporto alla valorizzazione del patrimonio culturale e il potenziamento dell'offerta turistica dell'Italia come volano di crescita

Vedi capitoli "Gestione dei rischi d'impresa" [D](#), Offerta di un servizio di valore alla clientela" [D](#), "Inclusione finanziaria ed empowerment economico" [D](#), "Sviluppo della green economy" [D](#)

L'analisi di materialità

L'INDIVIDUAZIONE DEI TEMI MATERIALI

Il Rapporto di Sostenibilità 2013 è focalizzato sui temi di maggior rilevanza per il nostro core business e per gli stakeholder del Gruppo. L'individuazione delle tematiche è stata condotta attraverso un processo conforme ai più importanti standard di riferimento: le linee guida del Global Reporting Initiative e lo standard AA1000APS di AccountAbility. In particolare il lavoro di analisi e selezione dei contenuti del presente Rapporto è stato improntato al principio di materialità così come descritto dallo standard GRI – G4 con l'obiettivo di far emergere i temi rispetto a cui si concentrano gli interessi e le aspettative degli stakeholder nei confronti del Gruppo e di valutarne le implicazioni per il nostro business.

Il processo di analisi di materialità si è articolato in queste fasi:

1. IDENTIFICAZIONE DEI TEMI


La definizione dei temi di sostenibilità economica, ambientale e sociale significativi per il business del Gruppo e per i nostri stakeholder – peculiari della realtà di Intesa Sanpaolo o riconosciuti come rilevanti per l'intero settore finanziario – è stata effettuata attraverso:

- l'analisi di fonti documentali elaborate dal Gruppo, fra cui – a titolo esemplificativo – il Rapporto di Sostenibilità 2011 e 2012, le Policy adottate dal Gruppo, i report di verifica dell'applicazione del Codice Etico, i materiali di comunicazione interna disponibili sulla rete intranet aziendale;
- l'analisi di fonti esterne fra cui gli standard di riferimento per la rendicontazione delle performance di sostenibilità (GRI 4, SASB), i questionari delle società di rating di sostenibilità, i reclami al Codice Etico, i rapporti di sostenibilità di altri Gruppi finanziari nazionali e internazionali, la rassegna stampa, i documenti programmatici di Istituzioni pubbliche nazionali e di Organizzazioni multilaterali.

Le tematiche identificate sono state sistematizzate all'interno di un albero organizzato su tre livelli di dettaglio progressivo. La matrice di materialità offre una visione complessiva dei temi generali di sostenibilità mappati, il prospetto a lato della matrice specifica gli aspetti più materiali rispetto ai temi di maggiore rilevanza per le strategie della Banca e per i nostri stakeholder.

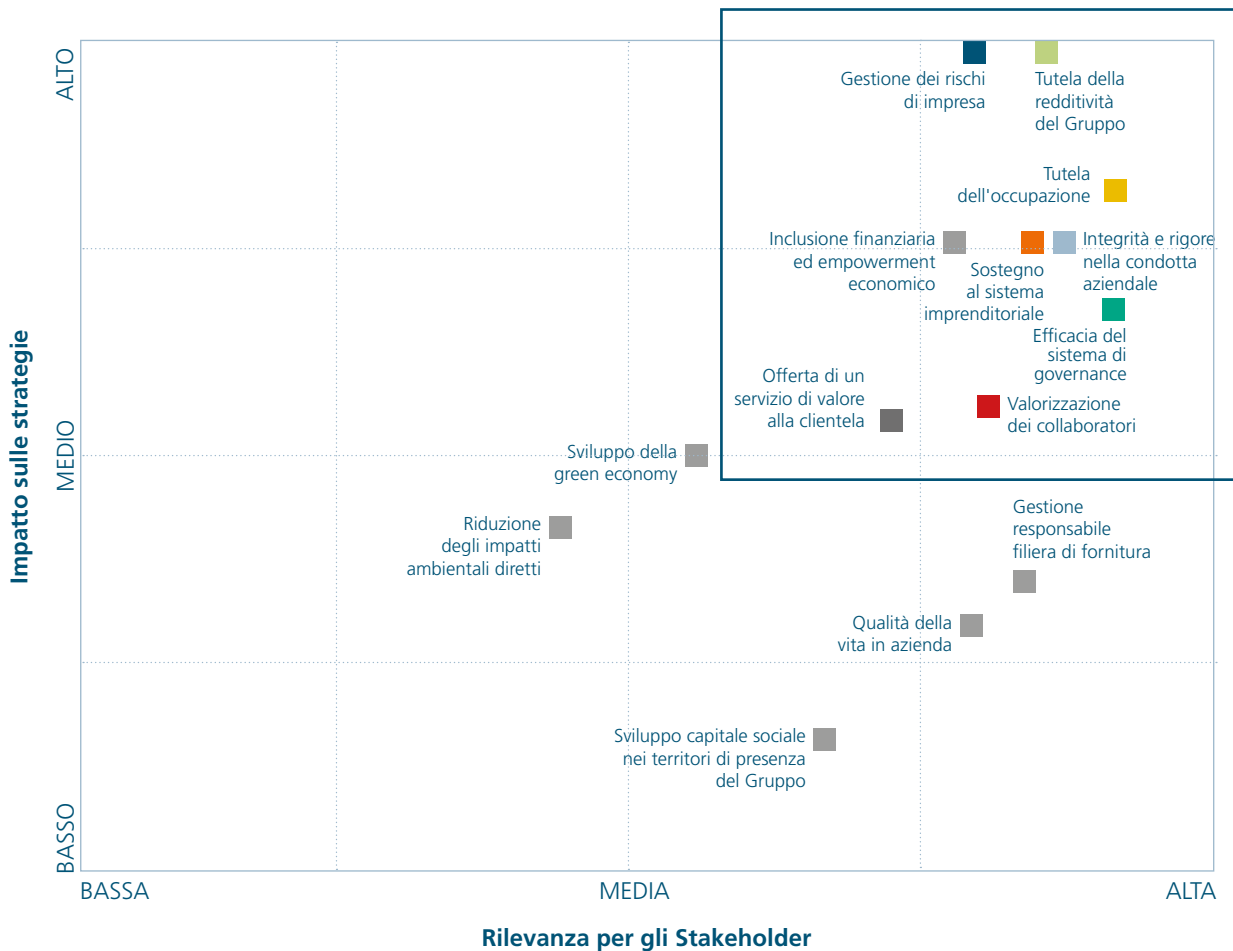
2. PRIORITIZZAZIONE DEI TEMI

La rilevanza dei temi per le strategie aziendali in termini di impatto reputazionale o finanziario sulla Banca è stata valutata tenendo conto degli ambiti in cui la Banca ha formulato impegni pubblici e ha concentrato le sue attività nel 2013. In particolare sono stati considerati: gli obiettivi di miglioramento formulati nell'ultimo Rapporto di Sostenibilità, le relazioni al Comitato di Controllo, il Codice Etico di Intesa Sanpaolo e le policy adottate, le dichiarazioni pubbliche dei vertici aziendali sulle priorità strategiche della Banca per il 2013. L'analisi ha coinvolto le Direzioni Aziendali per dare una visione più dinamica e prospettica alla valutazione dell'impatto dei temi sulle strategie.

La rilevanza delle issue per gli stakeholder è stata determinata sulla base delle evidenze raccolte attraverso le attività di ascolto e coinvolgimento dei portatori d'interesse del Gruppo descritte in dettaglio nella sezione "Il coinvolgimento degli stakeholder" .

I temi più rilevanti con valore alto su entrambi gli assi della matrice sono quelli su cui il Gruppo ha focalizzato il proprio impegno nel corso del 2013.

LA MATRICE DI MATERIALITÀ DEL 2013



I TEMI MATERIALI: ASPETTI DI MAGGIORE RILEVANZA

Analizzando i temi inclusi nel quadrante sono stati definiti i seguenti aspetti di dettaglio:

■ Gestione dei rischi d'impresa:

- Controllo dei rischi sociali e ambientali nelle attività d'investimento e nella concessione del credito
- Tutela della reputazione
- Adeguatezza del sistema di controllo interno

■ Tutela della solidità e redditività del Gruppo:

- Consolidamento patrimoniale
- Dividendi e attrattività del titolo sul mercato
- Gestione prudentiale della liquidità
- Controllo dei costi

■ Tutela dell'occupazione:

- Produttività e coesione
- Politiche delle assunzioni e gestione responsabile dei processi di ristrutturazione

■ Inclusione finanziaria ed empowerment economico:

- Sostegno alle famiglie e agli anziani, sostegno all'accesso alla prima casa
- Inclusione finanziaria dei giovani, dei lavoratori atipici e clienti in situazioni di difficoltà economica
- Sostegno al terzo settore e alle imprese sociali

■ Sostegno al sistema imprenditoriale:

- Accesso al credito per le imprese
- Sostegno alle start up e a progetti strategici
- Rafforzamento della capacità competitiva delle PMI

■ Efficacia del sistema di governance:

- Governance orientata alla creazione di valore di lungo periodo
- Tutela nel Board degli interessi di tutti gli azionisti
- Regole e incentivi del top management per una crescita nel lungo periodo

■ Offerta di un servizio di valore alla clientela:

- Evoluzione del modello di servizio e dei canali di relazione
- Qualità dei prodotti e dei servizi
- Dialogo e interazione

■ Valorizzazione dei collaboratori:

- Formazione e sviluppo professionale
- Riconoscimento e premio del merito dei collaboratori
- Valorizzazione delle diversità

■ Integrità e rigore nella condotta aziendale:

- Compliance alle normative
- Contrasto alla corruzione
- Corretto svolgimento delle attività di lobbying e influenza sulle politiche di regolamentazione dei mercati finanziari

LA REVISIONE DEI TEMI MATERIALI E IL CONFRONTO CON LA MATRICE DI MATERIALITÀ 2012

L'analisi di materialità, di cui la presente matrice costituisce la sintesi, si rifà alla definizione di materialità descritta dal nuovo standard G4 - Global Reporting Initiative ed è stata condotta approfondendo la relazione fra gli aspetti di natura ambientale e sociale connessi alle attività di Intesa Sanpaolo, su cui era focalizzata la matrice dell'anno precedente, e la dimensione della sostenibilità economica del business. È stata data così evidenza sia ai temi che misurano la capacità della Banca di creare valore per gli stakeholder che a tutti gli aspetti in grado di condizionare più direttamente le performance economiche del Gruppo nel medio periodo.

A fronte dell'aumento delle dimensioni esplorate e per conservare la sua efficacia nell'offrire una visione complessiva degli aspetti più rilevanti per gli stakeholder e per il Gruppo, la matrice di materialità riporta i temi a un livello di sintesi maggiore rispetto all'anno precedente.

La situazione congiunturale nei mercati di riferimento per il Gruppo, insieme alle politiche di regolamento del settore finanziario, hanno portato a dettagliare maggiormente i temi afferenti alla tutela della solidità e della redditività del Gruppo, insieme a una trattazione più approfondita degli aspetti relativi all'efficacia

del sistema di governance. Questi temi, in particolare nella visione da parte dell'organizzazione, acquisiscono quindi rilievo preponderante in relazione all'anno 2013. Parte integrante della dimensione "gestione dei rischi d'impresa" è il tema del controllo e della mitigazione dei rischi ambientali e di violazione dei diritti umani nelle attività di finanziamento e nella concessione del credito.

I temi relativi al sostegno delle famiglie e al terzo settore riportati in dettaglio nella matrice del Rapporto 2012 sono ricompresi nel tema "inclusione finanziaria ed empowerment economico".

La dimensione "valorizzazione dei dipendenti" riassume le tematiche afferenti alla gestione delle diversità nella popolazione aziendale, alla formazione e allo sviluppo delle competenze, alle politiche di assunzione e di tutela dell'occupazione.

Alla categoria "qualità della vita in azienda" sono riconducibili i temi inerenti alla conciliazione fra vita privata e vita lavorativa, alla promozione della salute, della sicurezza e del welfare dei collaboratori.

L'ambito relativo alla gestione responsabile della catena di fornitura comprende la trasparenza e la correttezza verso i fornitori così come l'adozione di criteri che valorizzino aspetti di sostenibilità socio-ambientale nella selezione dei fornitori.

Come facciamo business

Creazione di valore economico, un efficace sistema di governance e una attenta gestione dei rischi d'impresa caratterizzano il nostro modello di business basato su trasparenza e integrità. Questi elementi così come l'attenzione all'ambiente e la qualità del servizio al cliente sono centrali nei progressi che ci poniamo per essere attori responsabili nei territori in cui operiamo.

Tutela della solidità e redditività

LE REALIZZAZIONI NEL 2013

OBIETTIVO 2013	RISULTATI	PROGRESSI
Rafforzare ulteriormente le basi per la crescita sostenibile	Intesa Sanpaolo punta ad una significativa crescita della redditività e dell'efficienza, mantenendo un basso profilo di rischio, derivante da una solida generazione di ricavi, un governo continuo dei costi e una gestione dinamica del credito e dei rischi, con un utilizzo efficiente di capitale e liquidità. Nel 2013 abbiamo registrato un significativo aumento delle commissioni nette (+12,8% annuo) e una riduzione strutturale dei costi (-6,3% annuo).	■
Coniugare solidità patrimoniale e remunerazione del capitale con il basso profilo di rischio	Il Core Tier 1 ratio ha raggiunto l'11,3% a dicembre 2013. Il coverage ratio sui crediti deteriorati, vale a dire il rapporto tra l'ammontare delle rettifiche nette su crediti e l'ammontare dei crediti deteriorati, è stato costantemente accresciuto nel corso dell'anno, fino a raggiungere il 46% a dicembre 2013. La posizione di liquidità è stata ulteriormente rafforzata, anche grazie alla restituzione dei fondi ottenuti dalla BCE tramite le operazioni di LTRO ¹ .	■

LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA NEL 2013²

Il contesto economico ancora difficile del 2013 ha condizionato negativamente l'attività bancaria sia in Italia sia nella generalità dei Paesi esteri di insediamento del Gruppo Intesa Sanpaolo. Gli effetti di questa crisi hanno pesantemente condizionato i risultati della gestione corrente del Gruppo, determinando un calo dei proventi operativi, soprattutto per il negativo andamento del margine di interesse, e una rilevante crescita delle rettifiche di valore dei crediti. Essenzialmente a questi due fenomeni è riconducibile la diminuzione del risultato della gestione ordinaria, che registra, da un lato, una diminuzione dei proventi operativi netti dell'8,9%, una riduzione degli oneri operativi del 6,3% e, quindi, una riduzione del risultato della gestione operativa dell'11,4%, dall'altro, un aumento delle rettifiche di valore su crediti del 51,3%. Sull'utile netto hanno poi inciso due altri eventi che, per loro natura, non attengono all'operatività ordinaria: l'iscrizione delle nuove quote partecipative del capitale della Banca d'Italia e

l'impairment di attività intangibili. Per queste ragioni, il risultato netto dell'esercizio 2013 – negativo per 4.550 milioni – non è paragonabile a quello del precedente esercizio, che si era chiuso con utile di 1.605 milioni. La perdurante avversità del contesto macroeconomico e l'incerta dinamica dei mercati finanziari richiedono il costante presidio dei fattori che consentono di perseguire una redditività sostenibile: elevata liquidità, capacità di funding, basso leverage, adeguata patrimonializzazione, prudenti valutazioni delle attività. La liquidità si mantiene su livelli elevati: al 31 dicembre 2013 l'importo delle riserve di liquidità stanziabili presso le Banche Centrali ammontava a complessivi 124 miliardi. Quanto al funding, l'esercizio è stato caratterizzato da una flessione della raccolta diretta dalla clientela, nel cui ambito hanno comunque evidenziato dinamiche positive le componenti a vista (conti correnti e depositi). La rete di filiali rimane una fonte stabile e affidabile di provvista, con il 79% della raccolta diretta bancaria proveniente dall'attività retail. L'indicatore interno di liquidità di breve termine che misura, per diverse fasce temporali di

1. Longer Term Refinancing Operation (LTRO), operazioni di mercato aperto condotte dalla Banca centrale europea per la gestione dei tassi di interesse e della liquidità nell'Eurozona

2. I dati e i commenti si riferiscono al conto economico consolidato riclassificato pubblicato nel Bilancio 2013 di Intesa Sanpaolo; le variazioni percentuali annue sono calcolate su dati 2012 riesposti, ove necessario, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento. Gli importi sono espressi in milioni di euro. Per ulteriori dettagli o approfondimenti, si fa rinvio al bilancio consolidato 2013 di Intesa Sanpaolo.

breve termine, il rapporto tra disponibilità di riserve di liquidità e flussi positivi attesi rispetto alle uscite di cassa attese e potenziali, presenta, a fine 2013, valori significativamente superiori ai limiti previsti dalla policy interna. Anche l'equilibrio finanziario di medio-lungo termine mostra un surplus ampiamente positivo. Risultano già rispettati anche i livelli minimi dei ratio di liquidità previsti da Basilea 3. Il leverage del Gruppo Intesa Sanpaolo continua a mantenersi ai livelli più bassi rispetto ai principali competitors, mentre il rapporto tra Attività di rischio ponderate e Totale attivo si posiziona tra i più elevati. La patrimonializzazione si mantiene elevata: il Total Capital Ratio è pari a 14,8%, il Tier 1 a 12,2% e il Core Tier 1 a 11,3%. La prudente valutazione delle attività, particolarmente delicata in contesti di mercato complessi come quelli attuali, ha evidenziato la necessità di operare, come sopra indicato, rilevanti rettifiche di valore delle attività intangibili sia a vita definita che a vita indefinita.

Quanto alle consistenze patrimoniali al 31 dicembre 2013, i crediti verso clientela del Gruppo Intesa Sanpaolo risultano in calo dell'8,7% rispetto a fine 2012, attestandosi a 344 miliardi circa. La raccolta diretta bancaria è in moderata flessione rispetto a fine 2012 (-2,2% a circa 372 miliardi), mentre la raccolta diretta assicurativa, che include anche le riserve tecniche, risulta in significativa crescita (+14,3% a 93 miliardi circa). La raccolta indiretta ha superato i 430 miliardi, con una crescita del 4%, nel cui ambito il risparmio gestito, è risultato in aumento (+11,7%), grazie al consistente flusso di raccolta netta e alla rivalutazione degli asset in gestione.

IL RENDIMENTO DEL TITOLO INTESA SANPAOLO

La quotazione dell'azione ordinaria Intesa Sanpaolo nel 2013 ha registrato una dinamica correlata a quella degli indici relativi al settore bancario: una crescita fino all'ultima settimana di gennaio, un successivo ribasso fino all'ultima settimana di marzo, in cui è stato raggiunto il punto di minimo, una ripresa nel bimestre aprile-maggio, un calo nel mese di giugno e un significativo rialzo fino al punto di massimo raggiunto nella quarta settimana di ottobre, che – nonostante una tendenziale flessione registrata negli ultimi due mesi dell'anno – ha portato il titolo a segnare in chiusura d'esercizio un aumento del 38% rispetto a fine 2012. La quotazione dell'azione di risparmio Intesa Sanpaolo ha registrato a fine 2013 una crescita del 37,1% rispetto alla chiusura del 2012. Lo sconto rispetto all'azione ordinaria si è mantenuto sul 18% di fine 2012.

La capitalizzazione di Intesa Sanpaolo è salita a 29,2 miliardi di euro a fine 2013 da 21,1 miliardi a fine 2012.

LA REMUNERAZIONE DEGLI AZIONISTI

Il Consiglio di Gestione, pur in presenza di un risultato di esercizio negativo, proporrà all'Assemblea degli Azionisti la distribuzione a valere sulla riserva straordinaria, di un importo **unitario di 0,050 euro alle azioni ordinarie e alle azioni di risparmio**, per un totale di **circa 822 milioni di euro**.

LA DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO E LA SUA DISTRIBUZIONE³

Il valore economico generato nel 2013 dal Gruppo Intesa Sanpaolo è stato di circa 12,7 miliardi. Tale ammontare esprime il valore della ricchezza prodotta, che viene in massima parte distribuito tra le controparti (stakeholder) con le quali il Gruppo si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. In particolare:

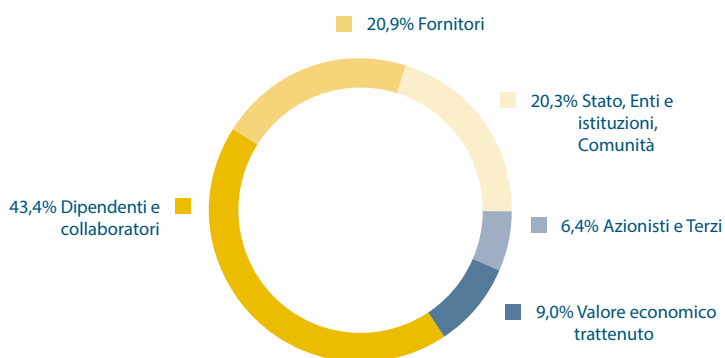
- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato del 43% circa del valore economico generato, per un totale di 5,5 miliardi. La voce comprende 77 milioni (al lordo dell'effetto fiscale) relativi all'esodo del personale. Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari;
- i fornitori hanno beneficiato del 21% circa del valore economico generato, per complessivi 2,6 miliardi corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- Stato, Enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di circa 2,6 miliardi, pari al 20% circa del valore economico generato e riferibili per la parte preponderante alle imposte correnti sul reddito dell'esercizio. Oltre alla specifica assegnazione da parte delle società del Gruppo di utili ai Fondi di beneficenza e da elargizioni ed erogazioni liberali (circa 2 milioni), numerose sono state le iniziative in ambito sociale e culturale e gli interventi effettuati a valere sui Fondi di beneficenza e per erogazioni a carattere sociale e culturale da parte della Capogruppo costituiti in esercizi precedenti;
- agli Azionisti e ai terzi è stato destinato il 6% circa del valore economico generato. Pur in presenza di un risultato netto negativo, sarà proposta all'Assemblea la destinazione agli azionisti di un importo a carico delle riserve, per un ammontare complessivo di 822 milioni, mentre ai terzi sono stati attribuiti utili di pertinenza per 7 milioni;
- il restante ammontare, circa 1,1 miliardi è stato trattato dal sistema impresa. Si tratta della fiscalità anticipata e differita, degli ammortamenti e degli accantonamenti a fondi rischi e oneri. L'autofinanziamento è da considerare come investimento che le altre categorie di stakeholder effettuano ogni anno al fine di mantenere in efficienza e permettere lo sviluppo del complesso aziendale.

3. Il Valore economico generato è stato calcolato secondo le istruzioni distribuite dall'Associazione Bancaria Italiana ed in coerenza con gli standard di riferimento a livello internazionale. Il calcolo viene effettuato riclassificando le voci del Conto economico consolidato incluso nei prospetti contabili disciplinati dalla Circolare n. 262 della Banca d'Italia.

IL VALORE ECONOMICO	MILIONI DI EURO	%
VALORE ECONOMICO GENERATO	12.683	100,0%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-11.539	91,0%
Dipendenti e collaboratori*	-5.503	43,4%
Fornitori	-2.647	20,9%
Stato, enti e istituzioni, Comunità	-2.574	20,3%
Azionisti e Terzi**	-815	6,4%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	1.144	9,0%

* La voce include oneri di incentivazione all'esodo del personale per 77 milioni.
 ** Il valore economico distribuito agli azionisti (822 milioni) è a carico delle riserve

Il valore economico generato nel 2013



Efficacia del sistema di governance

LE REALIZZAZIONI NEL 2013

OBIETTIVO 2013	RISULTATI	PROGRESSI
Politiche retributive del top management: Maggior sobrietà nell'attribuzione di premi al top management	Intesa Sanpaolo ha anticipato di un anno il recepimento della Direttiva 2013/36/UE in tema di limite massimo alla remunerazione variabile, fissandolo ad una sola volta la remunerazione fissa, unica realtà al momento tra i maggiori gruppi internazionali e nazionali.	■

LA GOVERNANCE DI INTESA SANPAOLO

Intesa Sanpaolo adotta il modello di amministrazione e controllo dualistico caratterizzato dalla presenza di un Consiglio di Sorveglianza e di un Consiglio di Gestione. Sul sistema di corporate governance sono fornite dettagliate informazioni nella "Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari – Relazione sulle Remunerazioni" .

Il Consiglio di Sorveglianza ha la supervisione delle attività del Consiglio di Gestione; in particolare è responsabile per l'approvazione delle maggiori iniziative strategiche proposte dal Consiglio di Gestione. Quest'ultimo è titolare della gestione del Gruppo in accordo con le linee guida strategiche definite dal Consiglio di Sorveglianza. Il Consigliere Delegato è nominato dal Consiglio di Gestione tra i suoi membri, su indicazione del Consiglio di Sorveglianza, ed ha altresì funzione di Chief Executive Officer.

Il Consiglio di Sorveglianza svolge anche funzione di indirizzo e controllo. Tutti i Consiglieri di Sorveglianza hanno i requisiti di onorabilità e professionalità previsti dalla disciplina legale e regolamentare e il requisito di indipendenza previsto dal Testo Unico della Finanza. La norma prevede in particolare l'inesistenza di rapporti di lavoro autonomo o subordinato, nonché di altri rapporti rilevanti di natura patrimoniale o professionale tra il Consigliere e la Banca nonché con società controllate, con società che la controllano o con quelle sottoposte a comune controllo. Quattro Consiglieri sono iscritti nel registro dei revisori contabili e sedici sono indipendenti secondo le previsioni del Codice di Autodisciplina.

Lo Statuto attribuisce ai soci in possesso dello 0,5% del capitale sociale di presentare una lista di candidati all'elezione di Consigliere di Sorveglianza. In occasione del rinnovo dell'Organo avvenuto nel 2013 sono stati eletti Consiglieri anche esponenti appartenenti a due liste di minoranza e, in particolare, a quella presentata congiuntamente da alcune SGR.

Al Consiglio di Gestione spetta in via esclusiva la gestione dell'impresa in conformità con gli indirizzi generali, programmatici e strategici approvati dal Consiglio di Sorveglianza; delibera tutte le operazioni di ordinaria e di straordinaria amministrazione necessarie, utili o opportune per il raggiungimento dell'oggetto sociale.

Dei dieci Consiglieri che compongono il Consiglio di Gestione, sei sono esecutivi: il Consigliere Delegato nella sua qualità di capo dell'Esecutivo e in relazione al ruolo di responsabile della gestione operativa della Società e del Gruppo, tre Consiglieri esecutivi "di estrazione manageriale" (il Responsabile dell'Area di Governo Chief Risk Officer, il Responsabile dell'Area di Governo Chief Operating Officer, il Responsabile della Divisione Corporate e Investment Banking) e due Vice Presidenti esecutivi "di provenienza esterna", la cui esecutività discende dalla loro partecipazione, con diritto di voto, ai Comitati manageriali di Gruppo nonché dall'attribuzione di specifici incarichi.


Per quanto riguarda le retribuzioni, per Statuto, ai Consiglieri di Sorveglianza spetta un compenso fisso che viene determinato dall'Assemblea per l'intero periodo di carica. La stessa Assemblea stabilisce anche gli emolumenti aggiuntivi da riconoscere ai Consiglieri investiti di particolari cariche (Presidente, Vice Presidente e Segretario del Consiglio), nonché ai componenti dei Comitati costituiti nell'ambito del Consiglio di Sorveglianza. I Presidenti di detti Comitati hanno rinunciato al relativo compenso.

L'Assemblea che ha nominato i Consiglieri in carica ha ridotto le loro retribuzioni di un terzo rispetto a quelle deliberate nel precedente mandato. Tale iniziativa era già stata posta in essere dai Consiglieri in carica all'epoca che, dal 1° luglio 2012, avevano rinunciato a 1/3 del compenso spettante per la carica.

Per quanto riguarda i compensi dei Consiglieri di Gestione, incluso il Consigliere Delegato, e del management, sono anche previsti limiti fondati su un equo bilanciamento delle componenti fisse e variabili e, per

quest'ultime collegate ai risultati conseguiti, si applicano sistemi di ponderazione per i rischi nonché meccanismi di valutazione volti ad assicurare il collegamento con risultati effettivi e duraturi.

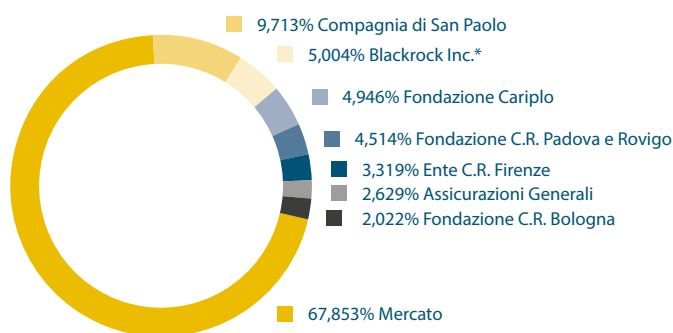
Il Presidente del Consiglio di Gestione ha rinunciato, con decorrenza 1 maggio 2012, a un terzo dei compensi spettanti per la carica.

Al fine di assicurare al governo del Gruppo la necessaria unitarietà complessiva, la struttura di Intesa Sanpaolo è articolata in cinque Business Unit, in Direzioni Centrali e Unità di Staff, la maggior parte delle quali raggruppate in quattro aree di responsabilità a diretto riporto del Consigliere Delegato e CEO .

AZIONARIATO

Il capitale sociale sottoscritto e versato è pari a Euro 8.549.266.378,64, diviso in n. 16.440.896.882 azioni del valore nominale di Euro 0,52 ciascuna, di cui n. 15.508.406.321 azioni ordinarie (pari al 94,33% del capitale sociale) e n. 932.490.561 azioni di risparmio non convertibili (pari al 5,67% del capitale sociale).

Alla data del 20 marzo 2014 l'azionariato di Intesa Sanpaolo risulta così composto (titolari di quote superiori al 2%):




* A titolo di gestione del risparmio

RELAZIONI CON GLI AZIONISTI E LA COMUNITÀ FINANZIARIA

Nella relazione con il mercato Intesa Sanpaolo ispira la propria attività a una precisa condotta di apertura, in particolare per quanto riguarda i risultati di bilancio e periodici nonché le strategie del Gruppo, anche tramite incontri con la comunità finanziaria nazionale e internazionale, nel quadro di un dialogo con il mercato fondato su una prassi di corretta e tempestiva comunicazione.

Nel corso del 2013, in un contesto economico ancora molto difficile, la comunicazione con la comunità finanziaria ha continuato a focalizzarsi sulla redditività sostenibile e sulla solidità del Gruppo come sicuro

riferimento per gli stakeholder. Per garantire la parità di accesso, anche nel 2013 le informazioni sono state rese disponibili in modo tempestivo, agevole e non oneroso tramite una pluralità di canali: Internet, conference call con numero verde gratuito, brochure, inoltre gratuito dei bilanci a chi li richiede. La sezione Investor Relations del sito Internet  propone contenuti articolati e aggiornamenti tematici per rendere sempre disponibile agli stakeholder un'informazione ampia e sistematica.

Al fine di contribuire alla creazione di valore sostenibile nel tempo si sono svolti regolari e frequenti incontri con la comunità finanziaria che hanno consolidato rapporti duraturi e fiduciosi.

Gestione dei rischi d'impresa

LE REALIZZAZIONI NEL 2013

OBIETTIVO 2013	RISULTATI	PROGRESSI
Implementazione di criteri più stringenti per la gestione dei rischi ambientali connessi all'erogazione di finanziamenti	Sono state redatte le Guide Operative per recepire la nuova edizione degli Equator Principles III. L'emanazione ufficiale avverrà nei primi mesi del 2014. Le attività di screening del rischio ambientale e sociale, dal momento dell'adozione dei Principi a oggi, hanno interessato 263 progetti.	■

IL CONTROLLO DEI RISCHI SOCIALI E AMBIENTALI NEI PROCESSI DI GOVERNANCE

La corretta gestione e il controllo dei rischi sono condizioni indispensabili per garantire un'affidabile e sostenibile generazione di valore, per proteggere la solidità finanziaria del Gruppo e la sua reputazione.

Le politiche relative all'assunzione dei rischi sono stabilite, in un contesto altamente strutturato, dal Consiglio di Sorveglianza e dal Consiglio di Gestione che si avvalgono del supporto di organismi aziendali quali il Comitato per il Controllo, la Commissione Crediti e Rischi, il Comitato Governo dei Rischi di Gruppo. Inoltre a diretto riporto del CEO opera il Chief Risk Officer, e il Gruppo dispone di un vasto insieme di tecniche e strumenti per la misurazione e la gestione delle varie tipologie di rischi. Sui rischi sociali e ambientali, nel rispetto di principi e valori del Codice Etico, vigila il Comitato per il Controllo che ne riferisce al Consiglio di Sorveglianza. Già nel 2012 il Modello 231/2001 era stato aggiornato includendo i reati ambientali fra quelli la cui commissione da parte di un dipendente comporta una responsabilità amministrativa della Banca, e ora è stato integrato con un protocollo che illustra i principi che devono essere adottati da tutti i dipendenti per prevenire il rischio di commissione dei reati ambientali.

GESTIONE DEI RISCHI SOCIALI E AMBIENTALI NEI FINANZIAMENTI: L'ADOZIONE DEGLI EQUATOR PRINCIPLES

Uno degli ambiti che Intesa Sanpaolo presidia maggiormente, per quanto riguarda la corretta gestione dei rischi sociali e ambientali, è quello del finanziamento di grandi progetti industriali e infrastrutturali. Data la dimensione importante di questi progetti e la loro collocazione in settori spesso sensibili dal punto di vista dell'impatto sociale e ambientale, il rischio derivante da una valutazione imprecisa degli impatti sulla società e

sull'ambiente può danneggiare l'operatività della Banca oltre che la sua reputazione.

A presidio di tale rischio il Gruppo adotta, fin dalla sua nascita nel 2007, gli Equator Principles, un insieme di linee guida internazionali volontarie che supportano le istituzioni finanziarie nella gestione del rischio sociale e ambientale derivante da alcune tipologie di finanziamento. Fino alla fine del 2013 i Principi si applicavano al finanziamento di progetti con un costo capitale pari o superiore ai 10 milioni di dollari USA; dal 2014, una nuova versione è entrata in vigore. Intesa Sanpaolo applica i nuovi Equator Principles III dal gennaio 2014.

I Principi, basati sui criteri della Banca Mondiale per la tutela delle risorse naturali, della salute e dei diritti umani e del lavoro, del patrimonio culturale e della biodiversità, con specifico riferimento al rispetto delle comunità locali, prevedono l'assegnazione di una categoria di rischio (A, B o C, dove C indica un basso livello di rischio) ai progetti da finanziare, che risente di variabili quali le caratteristiche socio-ambientali del Paese, il settore industriale di appartenenza e le caratteristiche proprie del progetto in esame.

Il processo di valutazione adottato dalla Banca prevede che la funzione creditizia deliberi il finanziamento oltre che sulla base di considerazioni finanziarie, anche su quelle sociali e ambientali.

Nel corso del 2013 Intesa Sanpaolo ha intrapreso un percorso di implementazione della nuova versione dei Principi, gli Equator Principles III, lanciata ufficialmente a giugno 2013.

A questo scopo la Corporate Social Responsibility ha dato vita a un gruppo di lavoro che vede la partecipazione di rappresentanti di tutte le strutture che a vario titolo sono o saranno potenzialmente coinvolte nella loro applicazione. Il primo risultato dei lavori del tavolo è stata la redazione delle nuove Guide Operative, emanate ufficialmente nei primi mesi del 2014. Queste, oltre a essere state rinnovate dal punto di vista della fruibilità, si integrano maggiormente, rispetto alle precedenti, nelle politiche di credito del Gruppo; infatti, in

virtù dell'ampliamento del campo di applicazione dei Principi, che nella precedente versione si riferivano alle sole attività di project financing, un richiamo alle nuove Guide è ora presente in tutte le altre procedure di concessione crediti al fine di intercettare, fin dall'insorgere della richiesta, tutti i finanziamenti idonei alla valutazione secondo gli Equator Principles.

Tali guide prevedono che i progetti a più alto rischio vengano valutati da parte di un consulente indipendente che ne identifichi i principali impatti sociali e ambientali e le relative misure di mitigazione. È anche previsto un monitoraggio dei progetti durante il loro intero ciclo di vita con una periodicità stabilita sulla base del grado di rischio e inclusa negli adempimenti contrattuali. Il cliente è tenuto a presentare rapporti sistematici che dimostrino l'implementazione delle attività di mitigazione richieste dalla Banca che possono essere verificate anche con visite in loco. In caso di mancata osservanza degli accordi la Banca si riserva il diritto di esercitare misure appropriate valutate caso per caso.

Parte del processo di valutazione prevede anche il coinvolgimento delle comunità locali per comprendere i possibili impatti sociali e identificare ulteriori misure di mitigazione. Infatti gli Equator Principles presuppongono

una relazione continua con gli stakeholder dalla fase di progettazione e lungo tutta l'operatività del progetto, attraverso un processo di stakeholder engagement strutturato e culturalmente appropriato.

Parallelamente alle attività di adeguamento, nel 2013 abbiamo consolidato il percorso di coinvolgimento delle Banche estere del Gruppo, quelle cioè che presentano tutti i requisiti per applicare i Principi: workshop specifici, e adattati alle singole realtà sono stati realizzati presso Banka Koper, Intesa Sanpaolo Bank Romania e CIB Bank. Il progetto, iniziato nel 2011 e che proseguirà nel 2014, intende offrire alle Banche numerose occasioni di formazione e informazione nonché rappresentare un elemento di continuità e di coesione con la Capogruppo sui temi della gestione del rischio sociale e ambientale e in particolare sulla corretta implementazione degli Equator Principles.

Sul fronte della partecipazione alla vita dell'Associazione EP Intesa Sanpaolo contribuisce attivamente al dibattito in corso prendendo costantemente parte agli Eventi Annuali, e offrendo il suo contributo alla discussione su alcuni temi, in particolare quello legato alla tutela della biodiversità, all'interno del Gruppo di Lavoro tematico formatosi nel 2013 (Cross Sector Biodiversity Initiative).

Equator Principles, si rafforza l'impegno

Il 4 giugno 2013, decimo anniversario dalla nascita degli Equator Principles, è nata ufficialmente la terza versione dei Principi, o EP III, che ha visto il coinvolgimento di stakeholder interni ed esterni all'Associazione EP.

I nuovi adempimenti riguardano principalmente il campo di applicazione, che è stato ampliato: infatti, mentre continuano ad essere sottoposte a screening operazioni di finanza di progetto, rientrano nel nuovo campo di applicazione anche prestiti alle imprese finalizzati a un progetto specifico, con importo complessivo di almeno 100 milioni di dollari USA; in secondo luogo introducono richieste aggiuntive, sia alle istituzioni finanziarie sia ai clienti, nel campo della lotta al cambiamento climatico e dei diritti umani. Infine aumentano il livello di trasparenza richiesta ai membri e agli sponsor dei progetti. L'Associazione EP ha concesso a tutti i suoi membri un periodo di transizione fino al 31 dicembre 2013 a favore di un adeguamento efficace e uniforme. Tutte le transazioni nate dal 1 gennaio 2014 dovranno rispondere alle nuove linee guida.

Settore	A	B	C	n.d.*	TOTALE
Petrolio e gas	3	5		1	9
Petrochimico		1			1
Energia eolica		4			4
Energia fotovoltaica			1		1
Energia da biomasse			1		1
Energia	1				1
Infrastrutture			3	2	5
Settore estrattivo	1				1
Trasporti		3	1		4
Altro	1	1			2
Totale	6	14	6	3	29**

I dati rendicontati per il 2013 si riferiscono a Equator Principles versione II

* Progetti in fase preliminare e quindi non ancora classificati.

** Di cui 12 chiusi, 11 approvati dalla funzione crediti, 5 in fase di screening e 1 rifiutato.

Dal 2007 sono 263 le richieste di finanziamento, che sono state sottoposte anche allo screening degli Equator Principles. Il perimetro di riferimento riguarda tutti i desk di Intesa Sanpaolo attivi nella finanza di progetto, in Italia e all'estero, e due Banche estere: VÚB Banka e Alexbank.

LA GESTIONE DEI RISCHI SOCIALI E AMBIENTALI NEI FINANZIAMENTI: REATI AMBIENTALI

La valutazione del rischio ambientale nell'erogazione del credito non riguarda solo i grandi progetti ma si estende ai finanziamenti erogati a tutte le tipologie di clienti della Banca. Un'attenta valutazione di questi rischi potenziali consente anche di mitigare il rischio che si compiano reati ambientali. Il Modello 231/2001 di Intesa Sanpaolo ha da tempo integrato i reati ambientali come area sensibile, riconoscendo che dagli illeciti previsti dalla tutela penale dell'ambiente discende una responsabilità amministrativa degli enti e di conseguenza una responsabilità indiretta della Banca verso l'operato dei propri clienti.

Con l'obiettivo di individuare le modalità più efficaci per valutare i possibili rischi sotto il profilo ambientale collegati alle attività delle imprese clienti nonché gli indicatori più significativi per misurarli è stato promosso un tavolo di lavoro al quale partecipano tutte le strutture della Banca interessate.

SETTORI CONTROVERSI

Tra i settori sensibili che la Banca monitora costantemente, quello della produzione e del commercio di armamenti militari riveste un'importanza particolare. Si tratta infatti di un ambito complesso e controverso, che Intesa Sanpaolo ha deciso di gestire attraverso una policy interna restrittiva fin dal 2007.

La Banca, in coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico, ha scelto di assumersi le proprie responsabilità in qualità di intermediario finanziario limitando rigorosamente la propria partecipazione ad attività che riguardino la produzione e il commercio di materiali di armamento militare. In particolare sono state sospese tutte le transazioni relative a import ed export di armamenti militari, sebbene autorizzate nell'ambito della Legge 185/90. Nel corso degli ultimi anni le operazioni di questo tipo transitate sui conti della Banca sono progressivamente diminuite fino ad essere sostanzialmente azzerate a partire dal 2011.

Sono state inoltre definite precise modalità operative per limitare e controllare l'erogazione di finanziamenti e altri servizi finanziari a imprese coinvolte nel settore. Intesa Sanpaolo ha anche esplicitato alcuni ambiti particolarmente controversi dai quali intende astenersi: le armi controverse e/o bandite da trattati internazionali come le armi nucleari, biologiche e chimiche, le bombe a grappolo e a frammentazione, le armi contenenti uranio impoverito e le mine antiuomo.

Nell'applicazione concreta della policy sono state previste alcune eccezioni per tenere in considerazione gli interessi di difesa nazionale anche nella prospettiva di una difesa integrata europea. Si è quindi deciso di supportare i Programmi Intergovernativi in essere tra Paesi che rispettino i principi democratici e di autorizzare im-

portazioni e attività domestica a favore di forze armate nazionali e relativi enti preposti.

Nel corso del 2013 è proseguita l'attività di supporto alle Banche della rete estera per le quali nel 2010 era stata emanata un'apposita policy interna. Ogni Banca, attraverso un referente adeguatamente formato, monitora e comunica trimestralmente alla Corporate Social Responsibility tutte le informazioni relative all'operatività effettuata nel periodo in linea con i principi della policy stessa.

VALUTAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI DI REPUTAZIONE

Il Gruppo riconosce estrema rilevanza al rischio di reputazione che, per gli ambiti normativi sotto la responsabilità della Funzione di Compliance è valutato all'interno del sistema di presidio del rischio di non conformità, nella convinzione che il rispetto delle norme e la correttezza negli affari costituiscano elementi fondamentali nell'attività bancaria naturalmente fondata sulla fiducia. Da qualche tempo, si sta progressivamente consolidando la necessità per le aziende di dotarsi della capacità di intercettare, unitamente ai rischi tipici, un insieme sempre più articolato di rischi legati alla mancata salvaguardia dell'ambiente, dei diritti umani, della correttezza delle prassi operative anche lungo la filiera degli acquisti. La molteplicità dei rischi che le imprese moderne si trovano ad affrontare, quindi, può trascendere gli ambiti classici e può essere meno immediatamente riconoscibile, in quanto contraddistinto dall'esigenza di considerare più dimensioni.

Intesa Sanpaolo si è dotata di un Codice Etico proprio con l'obiettivo di gestire consapevolmente alcuni rischi reputazionali, legati alla relazione con i propri Stakeholder, che altrimenti sarebbero rimasti latenti. Il Codice infatti, ha stabilito un quadro di impegni volontari verso tutti gli interlocutori in coerenza col quale sono stati sottoscritti standard internazionali, sono state emanate policy per gli ambiti più sensibili e annualmente vengono fissati obiettivi di miglioramento all'interno del processo gestionale del Rapporto di Sostenibilità.

A seguito di questa scelta sono stati predisposti strumenti di monitoraggio dell'attuazione degli impegni e degli obiettivi di miglioramento dichiarati. In coerenza con il modello prescelto, che mira a rafforzare le relazioni in ottica di individuazione di opportunità e di prevenzione di crisi di reputazione, gli esiti del processo di ascolto, improntato al rispetto di standard internazionali di eccellenza (AA1000) guidano la scelta degli ambiti sui quali concentrare il monitoraggio. D'altra parte, l'esigenza di giungere ad evidenze oggettive viene soddisfatta attraverso l'adozione delle Linee Guida ISO 26000, che costituiscono la direttrice metodologica internazionale e dedicata espressamente ai temi della responsabilità sociale, per la verifica della effettiva integrazione dei principi del Codice Etico nell'operatività.

Per ciò che concerne il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento dichiarati all'interno del processo gestionale del rapporto di sostenibilità, l'ampio strumentario degli standard adottati (GRI) e del Tableau de Board degli indicatori quantitativi consentono una verifica tempo per tempo sempre più efficace. Un apposito cruscotto è dedicato alla valutazione integrata degli esiti delle verifiche sull'efficienza e consistenza dei processi e sull'efficacia, rilevata tramite l'ascolto degli Stakeholder, delle iniziative messe in campo.

GESTIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE E SICUREZZA

Il servizio Prevenzione e Protezione ha realizzato un sistema di gestione per l'attuazione di una politica di salute e sicurezza nel rispetto dei requisiti definiti dai

più importanti standard nazionali (UNI EN ISO 9001 – UNI – INAIL ISPESL). Nel 2013 sono proseguiti i sopralluoghi per aggiornare il Documento di Valutazione dei Rischi disponibile a tutto il personale.


Un'attenzione particolare è rivolta al rischio stress lavoro correlato con un percorso metodologico avviato con l'Università di Milano per lavoratori con potenziali condizioni di criticità. I risultati evidenziano condizioni organizzative complessive di scarsa presenza significativa di stress correlato al lavoro pur individuando aree di miglioramento. Il risultato è qualitativamente coerente con i dati della Relazione epidemiologica del personale sottoposto a sorveglianza sanitaria dalla quale emergono buone condizioni generali (89,1%) con frequenze di disturbi/patologie inferiori rispetto alla popolazione generale. Per quanto riguarda inoltre i disturbi visivi e dell'apparato muscolo-scheletrico il quadro risulta sostanzialmente positivo.

Banca Estesa e la sicurezza

Per rispondere alle esigenze della clientela, nel 2013 il Gruppo ha esteso l'orario di apertura delle casse in oltre 500 filiali con il progetto Banca Estesa. A questo riguardo si è svolto uno specifico monitoraggio sull'adeguatezza del sistema di salute e sicurezza per le filiali coinvolte nel progetto aggiornando la valutazione dei rischi in considerazione dell'orario prolungato e aumentando il numero degli incaricati all'emergenza antincendio e primo soccorso.

Per quanto riguarda i dispositivi di sicurezza, sono state ridefinite le modalità di attivazione del filtro manuale agli ingressi, di gestione delle chiavi di accesso ai locali dei mezziforti e dei multitesoretti per il frazionamento dei contanti. Sono stati inoltre attentamente valutati gli interventi necessari per garantire la sicurezza degli addetti e dei clienti. Allo scopo è stata sviluppata una metodologia specifica di analisi del rischio che valuta l'impatto dell'apertura prolungata e dei nuovi modelli organizzativi che prevedono l'alternarsi di assistenti alla clientela sulla medesima cassa. Sono state così identificate 156 filiali sulle quali è stato necessario effettuare interventi specifici.

A testimonianza dell'adeguatezza dei livelli di sicurezza raggiunti, nel 2013 non si è registrato nessun tentativo di rapina nei nuovi orari.

Per la qualità dell'aria all'interno degli ambienti di lavoro sono stati effettuati campionamenti ambientali di "filiali tipo". Ciò consentirà lo sviluppo di iniziative di miglioramento per la scelta dell'impianto di ventilazione e filtrazione dell'aria. Per quanto riguarda gli edifici di direzione, Intesa Sanpaolo ha preso parte al progetto di ricerca europeo OFFICAIR  per valutare

la qualità dell'aria e individuare efficaci misure preventive.

L'attività di sostegno post rapina è proseguita tramite interventi svolti con il volontario e preventivo consenso degli interessati e condotti dal medico del lavoro e, se necessario per la dinamica dell'evento, anche dallo psicologo.

Formazione e inclusione

I Medici Competenti e i Delegati alla Sicurezza sul lavoro hanno preso parte all'evento formativo "ICF* per l'inserimento, il mantenimento e la valorizzazione della persona disabile in azienda" per approfondire le tematiche inerenti le disabilità. È stato reso disponibile a tutti i collaboratori il materiale informativo sul rischio sismico. La formazione sui temi di sicurezza fisica è stata incentrata sugli aggiornamenti della normativa aziendale sui comportamenti da adottare per garantire la massima tutela di colleghi e clienti. Oltre ai Direttori di filiale, il piano di formazione ha interessato gli Assistenti alla Clientela e tutti i colleghi in filiale tramite e-learning e la distribuzione di un Vademecum.

* ICF è una classificazione della salute, del funzionamento e della disabilità dell'OMS.

I responsabili di tutte le filiali del Gruppo sono stati coinvolti a rispondere a un questionario sul rischio rapina i cui risultati servono ad aggiornare la valutazione di tale rischio. Intesa Sanpaolo si è impegnata significativamente per prevenire i fenomeni di rapina e per gestire situazioni di emergenza soprattutto nell'attuale scenario di continua evoluzione delle modalità con cui si effettuano le rapine.

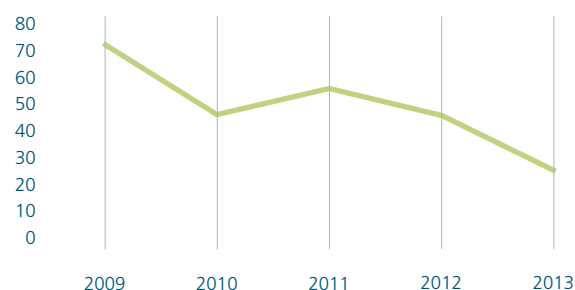
Si è puntato a ridurre l'appetibilità scoraggiando i potenziali rapinatori con l'indisponibilità immediata di denaro contante allo sportello. Per limitare l'accesso dei malintenzionati alle filiali sono state rafforzate le infrastrutture fisiche e il presidio degli ingressi anche attraverso il controllo video a distanza o personale di vigilanza non armato.

La costante attenzione alla sicurezza ha consentito di ottenere una significativa riduzione del numero di rapine in Italia: dalle 123 del 2012, sono passate a 105 nel 2013 (erano 451 nel 2007) con un tasso di diminuzione di circa il 15%. Anche le situazioni di potenziale pericolo sono in costante riduzione.

Forte attenzione è stata data anche alla tutela di collaboratori e clienti in situazioni eccezionali di crisi ambientali e sociali: crisi internazionali in Egitto ed in Ucraina con adeguate contromisure per le controllate Alexbank e Pravex-Bank; emergenza maltempo e manifestazioni sociali in varie zone d' Italia; prolungata interruzione di energia elettrica presso la Filiale Banca IMI Londra.

La costante attenzione alla sicurezza ha consentito di ottenere una significativa riduzione del numero di rapine in Italia: dal 2007, le rapine sono passate da 451 a 105 nel 2013 con un tasso di diminuzione del 20% annuo (nel 2012 erano 123). Anche le situazioni di potenziale pericolo sono in costante riduzione.

Rapine con situazioni di potenziale pericolo per le persone



Il Servizio Prevenzione e Protezione valuta e gestisce anche i rischi per la salute e la sicurezza dei fornitori che operano presso le strutture della Banca ai quali è chiesto di condividere le norme aziendali in materia, assicurando che i loro dipendenti operino rispettando standard adeguati.

Nel 2013 una maggiore sensibilizzazione è stata attuata con l'esposizione di manifesti esposti nelle aree frequentate dai fornitori che richiamano l'attenzione sulle regole di sicurezza da osservare all'interno degli ambienti di lavoro di Intesa Sanpaolo.

L'efficacia delle misure messe in campo per ridurre i rischi per la salute e sicurezza del personale operante in regime di appalto è stata valutata con una serie di sopralluoghi, affidati a una società esterna con l'obiettivo di aggiornare il Documento di Valutazione dei Rischi.

Nel dettaglio sono stati individuati 9 fattori di rischio, da approfondire in fasi successive, relativi a pericoli presenti in aree tecnologiche degli immobili del Gruppo: sul totale dei fattori di rischio rilevati, il 5% è da ricondurre a rischi a cui sono esposti i fornitori; di questi, il 57% è già stato risolto con interventi tecnici od organizzativi messi a punto nel corso del 2013.

Integrità e rigore nella condotta aziendale


PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Intesa Sanpaolo da tempo opera per mitigare il rischio di corruzione, adottando fonti normative interne quali: il Codice Etico di Gruppo, il Codice Interno di comportamento di Gruppo e il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01.

A seguito dell'introduzione della nuova e più stringente normativa (L.190/2012) è stato aggiornato il Modello 231/01 della Banca effettuando, in via preliminare, una mappatura dei processi aziendali sensibili rispetto al rischio potenziale di commissione del nuovo reato di "corruzione attiva fra privati" e prevedendo poi, con riferimento ai processi individuati, specifici principi di

controllo e di comportamento per tutti i dipendenti.

Le funzioni di Compliance, di Audit e di controllo interno, sono competenti nel garantire l'attuazione del Modello e a controllarne l'osservanza.

L'attenzione richiesta alla prevenzione dei rischi legati alla corruzione è molto elevata in tutte le società del Gruppo, sia quelle italiane sia presso le Banche estere, in particolare quelle che operano in Paesi in cui vigono specifiche leggi di Stato "anti corruzione". Nei Paesi che non prevedono tali norme le Società controllate sono comunque tenute a recepire i principi guida della Capogruppo e ad effettuare attività di controllo sugli ambiti a maggiore rischio .


Formazione specialistica per prevenire la Corruzione e il Riciclaggio nel 2013	ITALIA	ESTERO	GRUPPO
N. collaboratori formati	27.816	8.657	36.473
% collaboratori formati	42,7	30,9	39,1

TUTELA DELLA LIBERA CONCORRENZA

L'Antitrust Team di Intesa Sanpaolo presidia e promuove costantemente la libera concorrenza. In tal senso rinnova il suo impegno, finalizzato in particolare a:

- assicurare che regole e procedure internazionali, comunitarie e locali, in materia di concorrenza, siano effettivamente applicate e rispettate a livello di Gruppo;
- diffondere la cultura di compliance alla normativa antitrust a tutti i livelli del Gruppo e presso interlocutori terzi, partner commerciali, fornitori e clienti.


Al fine di garantire il perseguimento di tali obiettivi e migliorare la relazione con i diversi Stakeholder, l'Antitrust Team ha allargato le proprie competenze, curando il presidio della compliance non solo in riferimento alle declinazioni più classiche della disciplina antitrust (concentrazioni, abusi di posizione dominante e intese), ma anche per quanto attiene alla normativa comunitaria sugli aiuti di stato e alle più recenti norme italiane a sostegno della competitività del sistema Italia.

Gli interlocutori naturali dell'Antitrust Team sono, da un lato, i colleghi e le società italiane ed estere del Gruppo, e dall'altro le autorità antitrust nazionali, comunitarie ed internazionali .

TUTELA DELLA PRIVACY

La funzione di Tutela Aziendale assicura che la raccolta e il trattamento dei dati personali avvengano nel rispetto delle disposizioni di legge e dei principi espressi nel Codice Etico.

Una particolare attenzione è stata rivolta al processo di internazionalizzazione del Gruppo e alla verifica delle caratteristiche e dei contesti normativi dei paesi extra europei nei quali vi è la presenza di una banca del Gruppo. Fondamentale è la costante opera di sensibilizzazione dei collaboratori alle attenzioni che, già proprie della consueta attività bancaria, costituiscono l'essenza della protezione del dato personale. Allo scopo, nel 2013, è stato formulato un nuovo strumento di aggiornamento formativo che fornisce ulteriori approfondimenti su temi meno noti.

Sul sito Internet del Gruppo sono pubblicate le modalità di trattamento dei dati personali sia delle persone fisiche che di persone giuridiche, enti o associazioni .

Offerta di un servizio di valore alla clientela

LE REALIZZAZIONI NEL 2013

OBIETTIVO 2013	RISULTATI	PROGRESSI
Qualità della relazione: Estensione dell'orario di sportello a un campione di filiali in Italia (Progetto Banca Estesa)	Il progetto Banca Estesa è stato attuato a fine dicembre 2013 in 527 filiali. Di queste, oltre il 50% adotta l'orario continuato.	■
Applicazione di un approccio consulenziale per migliorare la relazione nei confronti della clientela retail	Banca Estesa si basa su un nuovo modello di servizio in grado di rispondere a bisogni dei clienti con orari più flessibili, consulenza a domicilio e dialogo con la Banca in completa mobilità.	■
Realizzazione di nuovi prodotti/servizi sulla base dei feed back delle indagini di customer experience focalizzati al miglioramento della "qualità di vita" del cliente	È in corso una mappatura dei percorsi seguiti dai clienti (Customer Journey) per accedere ai prodotti e servizi offerti per identificare i punti di contatto con la Banca più significativi su cui concentrare le analisi di customer experience.	■
Miglioramento del sistema di controllo di qualità SElok: evoluzione dei KPI per il controllo della qualità erogata; creazione di un sistema di Voice of Customer per la raccolta, l'analisi e l'attivazione di specifiche azioni di miglioramento	<ul style="list-style-type: none"> ■ Il portale "SElok" è diventato uno strumento operativo ad uso delle filiali. Dal 2014 l'obiettivo della qualità del servizio avrà riferimenti di "benchmark" interno e di "best practice" esterne al Gruppo. ■ Avviato nel 2013 il sistema Voice of Customer, sistema evoluto per consentire la raccolta sistematica di idee e suggerimenti pervenuti dai nostri clienti tramite i diversi canali di ascolto e la rapida attivazione di risposte. 	■
Sviluppo di iniziative di ascolto e dialogo per comprendere le necessità dei clienti e delle grandi imprese nell'intero ciclo di relazione con la Banca	Iniziative di customer satisfaction <ul style="list-style-type: none"> ■ Clienti Privati e Small Business: interviste telefoniche a più di 200.000 persone; indagini di benchmark su quasi 3.000 clienti del Gruppo e oltre 11.000 di altre Banche o BancoPosta. ■ Clienti Corporate: analisi qualitativa sviluppata sulla base di incontri personali e confronti con un numero selezionato di imprenditori. Indagine online su prodotti e servizi di transaction banking: quasi 1.000 aziende coinvolte (circa 280 rispondenti). Questionario relativo a Start Up Initiative: oltre 400 tra osservatori, investitori e clienti coinvolti. ■ Banche Estere: proseguito Listening 100% su 9 banche. Quasi 90.000 interviste svolte. 3 banche al primo posto nel proprio paese per qualità della relazione con la clientela (indice ECSI - European Customer Satisfaction Index). Gestione dei reclami Il numero dei reclami in Italia nel 2013 è aumentato di circa il 9% rispetto all'anno precedente. Rafforzato l'aspetto qualitativo della gestione dei reclami per mantenere i tempi per l'istruttoria al di sotto dei termini massimi previsti dalla normativa.	■

QUALITÀ E INNOVAZIONE

Intesa Sanpaolo ha voluto rivedere le modalità di relazione con i propri clienti, ponendo al centro le loro esigenze e i nuovi stili di vita per migliorare qualitativamente l'offerta e la customer experience, valorizzando al tempo stesso la rete delle filiali. È nato a questo scopo nel 2013 il progetto "**Banca Estesa**", primo in Italia nel suo genere, che si basa su un modello di servizio del tutto innovativo.

Questo nuovo modo di fare Banca consente alla clientela di relazionarsi con il proprio consulente in orari più flessibili, nonché di dialogare con la Banca in completa mobilità (7 giorni su 7 e 24 ore su 24) interagendo con il proprio gestore di riferimento o con operatori in remoto ovvero operando in completa autonomia, grazie alla multicanalità integrata.

Il progetto ha interessato oltre 500 punti operativi sull'intero territorio nazionale, le nuove Filiali Estese, aperte dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20 e il sabato mattina, coinvolgendo oltre 12.000 dipendenti.

Il nuovo approccio dimostra di aver accolto appieno le esigenze della clientela: le indagini di soddisfazione periodiche evidenziano che quasi un cliente su due usufruisce dei nuovi orari di apertura delle filiali e che le filiali che hanno adottato l'orario esteso hanno registrato un incremento dell'indice di soddisfazione maggiore delle ordinarie.

Un'altra iniziativa volta a rispondere più efficacemente alle esigenze della clientela è "**Offerta Fuori Sede**" che prevede l'estensione dei servizi di consulenza e lo sviluppo commerciale presso il domicilio o la sede di lavoro del cliente. Il progetto è proseguito nel 2013 con l'inserimento di nuovi prodotti. 850 sono i gestori che, dopo un percorso formativo e l'abilitazione, sono in grado di operare in qualità di promotori finanziari. Il bacino è in fase di ampliamento con un'estensione prevista a circa 5.000 dipendenti.

All'interno del perimetro estero del Gruppo, diverse Banche hanno organizzato incontri e lezioni con clienti privati e imprese per illustrare l'andamento del mercato locale e prodotti specifici con la partecipazione di esperti interni ed esterni (Academia workshop in Serbia, Business breakfast in Slovenia, Ungheria e Croazia, Business Club in Slovacchia). Queste iniziative hanno costituito importanti occasioni per rafforzare il legame con la clientela e diffondere best practice.

VÚB Banka in Slovacchia ha sviluppato materiale informativo e formativo sui temi della CSR per la clientela Small Business e per le PMI e ha materialmente redatto per loro un primo bilancio sociale.

IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ SEIOK

Conquistare la fiducia del cliente, conoscere i suoi bisogni, le sue aspettative e il suo grado di soddisfazione sono elementi fondamentali per la nostra attività.

Con questa finalità, a partire dal 2010, Intesa Sanpaolo ha lanciato il portale SEIOK (Sistema di Eccellenza Intesa

Sanpaolo) per misurare e migliorare la qualità erogata dalle filiali e quella percepita dai clienti con criteri oggettivi e trasparenti.

Nel corso del 2013, il portale – da semplice interfaccia di consultazione – è diventato uno strumento operativo della rete: le filiali possono, infatti, intervenire a rettifica e miglioramento dei risultati. Per il raggiungimento dei target, oltre ai "benchmark" interni sono stati aggiunti anche riferimenti a "best practice" esterne al Gruppo e sicuri obiettivi di qualità.

ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI

Per favorire l'accesso ai servizi bancari alle persone non vedenti, tutti gli sportelli automatici del Gruppo in Italia (quasi 7.000 ATM) sono dotati di un'interfaccia dedicata. Gli sportelli automatici consentono l'operatività in autonomia sia agli ipovedenti, tramite una grafica ad alta leggibilità disponibile su tutti gli ATM, che ai non vedenti tramite una guida vocale che può essere ascoltata su più di 5.600 macchine con l'utilizzo di normali cuffie.

In Serbia, Banca Intesa Beograd ha ulteriormente sviluppato applicazioni on-line adattate alle necessità di questa tipologia di clientela.

CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di migliorare la "qualità di vita" del cliente, Intesa Sanpaolo ha avviato una mappatura dei Customer Journey – percorsi seguiti dai clienti per accedere ai prodotti e servizi offerti – per tutti i prodotti, che identifica la sequenza dei punti di accesso utilizzati dai clienti per relazionarsi con la nostra Banca relativamente a ogni singolo prodotto.

Nel corso del 2013, è stato avviato "**Voice of Customer**", un sistema evoluto per la raccolta sistematica di idee e suggerimenti pervenuti dai clienti tramite i diversi canali di ascolto (interviste, email, reclami, web, social media, chat, telefonate al call center, ecc.). Una volta a regime, tale strumento consentirà di catalogare e assegnare un giudizio positivo o negativo ai dati raccolti al di fuori dalle indagini, gestire e integrare tutte le informazioni raccolte in via strutturata e non e identificare le informazioni più utili per il miglioramento della qualità dei servizi/prodotti erogati.

CUSTOMER SATISFACTION: CLIENTI PRIVATI IN ITALIA

Intesa Sanpaolo ha realizzato anche nel 2013 indagini sulla soddisfazione dei clienti e sulla Customer Experience (Customer Satisfaction di Filiale) attraverso oltre 200.000 interviste telefoniche a Clienti Privati e Small Business. I livelli di soddisfazione rilevati sono positivi per tutti i segmenti (Famiglie, Personal e Small Business), con un leggero miglioramento complessivo dei risultati.

Intesa Sanpaolo realizza, inoltre, da circa dieci anni un'indagine sulla popolazione bancarizzata in Italia (indagine di Benchmark) per valutare il proprio posizionamento rispetto alla concorrenza nella relazione

Banca-Cliente. Nell'Ottobre 2013, sono stati intervistati oltre 14.000 Clienti Privati italiani, di cui quasi 3.000 del Gruppo e oltre 11.000 di altre Banche o BancoPosta. La clientela del Gruppo Intesa Sanpaolo dichiara una *Soddisfazione istintiva* e una *Propensione a consigliare la propria banca* inferiore alla concorrenza: l'indice di soddisfazione – NSI si attesta a 8 rispetto a 12 per gli altri competitor, mentre l'indice di propensione a consigliare la propria banca – NRI² è pari a 6 rispetto a 9 dei concorrenti. Sulla Soddisfazione ragionata, il Gruppo risulta, invece, allineato al sistema (NSI pari a 24). In particolare, i giudizi dei clienti del Gruppo Intesa Sanpaolo sull'agenzia e sugli sportelli automatici sono positivi e superiori a quelli del sistema bancario. Positivi e sostanzialmente allineati al mercato i livelli di soddisfazione dei nostri clienti sugli altri punti di accesso indagati.

CUSTOMER SATISFACTION: CLIENTI SMALL BUSINESS E IMPRESE IN ITALIA

Il Gruppo Intesa Sanpaolo realizza ogni trimestre un'indagine congiunturale sull'andamento economico, sul fabbisogno del credito e sulla soddisfazione verso la propria banca attraverso interviste telefoniche a circa 8.000 casi rappresentativi delle imprese italiane (escluse le imprese agricole, le imprese finanziarie e la pubblica amministrazione). L'indice di Customer Satisfaction è rilevato con riferimento solo alla "banca principale" dichiarata. Nel 2013 i risultati non sono stati positivi, ma comunque in miglioramento e superiori al mercato.

CUSTOMER SATISFACTION: CLIENTELA CORPORATE³

Intesa Sanpaolo vuole essere vicina alle proprie imprese, condividendo sfide e opportunità della particolare congiuntura economica attuale.

Nel 2013 è stata effettuata un'analisi qualitativa mediante interviste personali a un numero selezionato di imprenditori rappresentativi dei principali settori/filiere recependo indicazioni sulla vision, le aspettative e le strategie della clientela a maggiore potenziale, con particolare focus sui temi innovazione e internazionalizzazione.

È stata inoltre realizzata un'indagine su tutta la clientela utilizzatrice di prodotti di transaction banking, coinvolgendo quasi 1.000 aziende e registrando un indice NPS - Net Promoter Score (Probabilità di passaparola⁴) pari a + 6,59%.

Sono state avviate indagini per valutare la qualità percepita e le aree di miglioramento in merito a Start Up Initiative: questionario cartaceo per gli oltre 400

investitori, osservatori e clienti legati all'iniziativa (NPS pari a +50%) e intervista telefonica a un selezionato numero di startupper.

CUSTOMER SATISFACTION: CLIENTELA DELLE BANCHE ESTERE

È proseguito "Listening 100%", il progetto di customer satisfaction delle Banche estere del Gruppo che raccoglie segnalazioni di lamentela e insoddisfazione da parte della clientela per migliorare i livelli di servizio offerti. Il sistema di monitoraggio è adottato da 9 delle 11 banche e nel corso del 2013 ha totalizzato, complessivamente, quasi 90.000 interviste telefoniche su campioni rappresentativi della clientela privata e delle PMI. È stata condotta anche un'indagine di benchmark su bancarizzati privati e PMI all'estero coinvolgendo oltre 24.000 clienti di altre banche.

Secondo l'indice ECSI - European Customer Satisfaction Index, 3 banche del Gruppo sono al primo posto nel paese di operatività per la qualità della relazione con la clientela.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Per quanto riguarda i reclami in Italia⁵, nel corso del 2013 il numero dei reclami formalizzati ha evidenziato un aumento di circa il 9% rispetto all'anno precedente. L'Ufficio Assistenza Clienti e Reclami ha proseguito e rafforzato l'aspetto qualitativo della gestione delle lettere di reclamo per mantenere i tempi per l'istruttoria ben al di sotto dei termini massimi previsti dalla normativa per i riscontri.

• Investimenti

Nel 2013 è proseguita la flessione del numero complessivo dei reclami sui Servizi di Investimento (-19%) motivata in gran parte, come già nel 2012, dall'assenza di particolari problematiche massive.

• Finanziamenti (crediti, mutui e crediti speciali)

L'incidenza dei reclami riconducibili a questa categoria ha registrato un forte aumento, in particolare sul prodotto "Mutui casa". I principali motivi di reclamo sono la rinegoziazione dei finanziamenti, la richiesta di sospensione delle rate, la presunta applicazione di interessi su mutui che, considerando anche il tasso di mora, sfiorano la soglia di usura. Diverse segnalazioni sono state "indotte" da una trasmissione televisiva e sono pervenute in numero più o meno considerevole a tutte le Banche del Gruppo.

• Bonifici

Nel 2013 si registra un forte incremento dei reclami riferiti ai bonifici (+31%). Particolarmente rilevante, tra

1. NSI= Net Satisfaction Index, pari alla percentuale di soddisfatti (danno un giudizio 9-10) meno la percentuale di insoddisfatti (giudizio 1-6).

2. NRI= Net Recommendation Index, pari alla percentuale di promotori (danno un giudizio 9-10 alla probabilità di consigliare la Banca) meno la percentuale di detrattori (giudizio 0-6).

3. Con fatturato superiore ai 350 milioni di euro.

4. Percentuale di promotori (giudizio 9-10) meno percentuale di detrattori (giudizio 1-6).

5. L'analisi numerica si riferisce al perimetro Italia del Gruppo, escluse le banche estere. I fenomeni descritti sono relativi ai reclami gestiti dall'Ufficio di Capogruppo che copre circa il 71% del perimetro Italia, escludendo Banca Fideuram e Fideuram Vita, Banca IMI e IMI Investimenti, Eurizon Capital, Leasint, Mediocredito, Intesa Sanpaolo Previdenza, Intesa Sanpaolo Private Banking, Mediofactoring, Neos, Intesa Sanpaolo Personal Finance, Setefi, SIREFID, Intesa Sanpaolo Vita, Centro Leasing.

le motivazioni dei reclami, malgrado i segnali di rallentamento del fenomeno, la contestazione di frodi informatiche ("phishing"). Molti clienti lamentano errori, ritardi, mancata esecuzione delle operazioni.

▪ **Relazioni Istituzionali**

I ricorsi presentati dalla clientela alla valutazione dell'Arbitro Bancario Finanziario sono aumentati, come già nel 2012, di circa il 21% e sono stati 671, mentre quelli sottoposti all'Ombudsman Giurì Bancario sono stati 110, con una diminuzione rispetto al 2012 di circa il 22%.

Gli esposti che sono pervenuti da Banca d'Italia sono passati a 1.110 (+17% rispetto ai 947 del 2012) mentre, come per gli anni precedenti, rimangono poco significative le istanze pervenute da Consob e dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E LA CONCILIAZIONE PERMANENTE

La procedura di conciliazione permanente, che riguarda i prodotti offerti ai clienti privati (conti correnti e connesse carte di pagamento, mutui e prestiti personali), ha consentito nel tempo di mantenere e rafforzare il rapporto di fiducia tra la Banca e i clienti e un'opportunità in più a garanzia e tutela della loro massima soddisfazione sulla qualità dei prodotti e dei servizi utilizzati.


La procedura di conciliazione è semplice, gratuita e veloce e prevede tempi massimi di risoluzione dei casi di 60 giorni. Il cliente può decidere di aderire, senza alcun onere e con la consapevolezza di non compromettere in nessun modo eventuali strade diverse che volesse intraprendere anche successivamente, a tutela dei suoi interessi. Al 31 dicembre 2013 sono pervenute 296 domande.

CONTENZIOSO

Quanto al contenzioso legale, al 31 dicembre risultavano pendenti complessivamente 19.104 vertenze per un ammontare complessivo di 10.312 milioni. Tra le principali tipologie di cause: le revocatorie fallimentari (890 milioni), le cause relative ai servizi finanziari (509 milioni), le cause relative alle condizioni praticate alla clientela (824 milioni), le vertenze per irregolarità operative (382 milioni) e le cause di lavoro (196 milioni).

Tutte le vertenze legali sono presidiate da specifici stanziamenti. I temi a maggiore rilevanza sociale sono i seguenti:

- anatocismo;
- servizi di investimento;
- class action di Altroconsumo.

Si rimanda al Bilancio consolidato (pag. 394-400)  per la puntuale descrizione delle più rilevanti vertenze civilistiche e fiscali.

Riduzione degli impatti ambientali diretti

LE REALIZZAZIONI NEL 2013

OBIETTIVO 2013	RISULTATI	PROGRESSI
Prosecuzione del piano di energy saving	I consumi elettrici del Gruppo in Italia rappresentano nel 2013 oltre il 16% del settore del credito e delle assicurazioni, in diminuzione rispetto all'anno precedente. I consumi elettrici complessivi registrano in Italia una diminuzione dell'8,8%. I consumi termici in Italia risultano essere costanti rispetto all'anno precedente nonostante un aumento di superficie del 7%.	■
Adozione di un nuovo schema di qualità certificato UNI EN ISO 14064 per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di CO ₂	Intesa Sanpaolo, unica banca in Italia, ha integrato il proprio Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia con i requisiti della Norma internazionale UNI EN ISO 14064:2012 che definisce i principi e i requisiti per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG).	■


Il presidio degli impatti ambientali generati dalle attività della Banca è assicurato dal nucleo di sostenibilità ambientale dell'Ufficio CSR, coordinato dall'Energy Manager del Gruppo, con i compiti di monitoraggio, analisi e indirizzo per la definizione di azioni di miglioramento e l'utilizzo di nuove tecnologie, così come previsto dalla Politica ambientale ed energetica, il cui ultimo aggiornamento risulta essere datato Gennaio 2014. Nel 2013 Intesa Sanpaolo ha proseguito la realizzazione delle azioni di riduzione della propria impronta ecologica ed ha iniziato la redazione del Piano di Azione per la Sostenibilità Ambientale (Sustainable Energy Action Plan) 2013-2016. Durante lo scorso anno le azioni di efficienza energetica hanno contribuito a risparmiare circa 8,5 milioni di euro. Intesa San Paolo ha inoltre partecipato attivamente ai vari gruppi di lavoro di Abilab dedicati a costruire benchmarking di settore e a favorire l'efficienza energetica in banca. Gli aspetti legati alla mobilità sono presidiati dal Mobility Manager che coordina le iniziative e le migliori soluzioni ai bisogni di spostamenti aziendali e personali.

In considerazione del fatto che la tutela dell'ambiente naturale e sociale e l'attenzione ai cambiamenti climatici sono dimensioni chiave del nostro impegno di responsabilità, per Expo 2015, in linea con le policy ambientali e sociali che già adottiamo, sarà realizzata una filiale che incorporerà soluzioni altamente innovative e si caratterizzerà per la sua sostenibilità, così come gli eventi che vi si svolgeranno. Anche il servizio di pagamento e ticketing risponderà a precisi criteri di sostenibilità, consentendo la dematerializzazione per ridurre al minimo l'uso di carta.

Il sistema di gestione ambientale e dell'energia

Nel 2013 sullo stesso perimetro nel quale è applicato il Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia ai sensi delle norme UNI EN ISO 14001:2004 e UNI CEI EN ISO 50001:2011, il Gruppo ha ottenuto – fra le prime aziende in Italia – la certificazione per la quantificazione e la rendicontazione delle proprie emissioni di gas ad effetto serra, come definito dalla norma internazionale UNI EN ISO 14064:2012.

L'adozione contestuale di tre standard su uno stesso perimetro ha consentito di praticare notevoli sinergie sia a livello di procedure adottate che di prassi condivise.

Il Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia, che a fine 2013 conta circa 200 unità operative dislocate in Piemonte, Lombardia, Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Puglia e, dal 2013 anche in Sardegna, sovrintende agli aspetti ambientali e agli usi energetici che hanno o possono avere un effetto sull'ambiente circostante ed è sottoposto ad attività costanti di monitoraggio e a verifiche periodiche finalizzate al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali ed energetiche. Per i dettagli è possibile consultare il "Quaderno Ambiente – Il Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia edizione 2013" dedicato a questa importante best practice di Intesa Sanpaolo .



LE FONTI RINNOVABILI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo, impegnato a ridurre progressivamente la sua dipendenza dalle fonti fossili, ha da tempo consolidato in Italia l'acquisto di energia elettrica con provenienza certificata da fonte rinnovabile (Garanzia di Origine) in tutti i siti che lo consentono. Inoltre, seppure con le limitazioni dovute a vincoli architettonici e alla contenuta disponibilità di immobili adeguati, ha proseguito nel 2013 l'ampliamento del parco di autoproduzione di energia elettrica da fotovoltaico con la realizzazione di due impianti fotovoltaici per una potenza di picco totale pari a circa 40 kWp. Risultano quindi essere attualmente in funzione tre impianti di grandi dimensioni (>100 kWp), quattro di piccole dimensioni (≤20 kW) oltre ai due piccoli impianti fotovoltaici di tipo innovativo realizzati a Torino e Venezia Marghera mediante i quali, nel corso del 2013, si sono prodotti circa 830 MWh di energia elettrica. Grazie a tali realizzazioni e all'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili, con una coper-

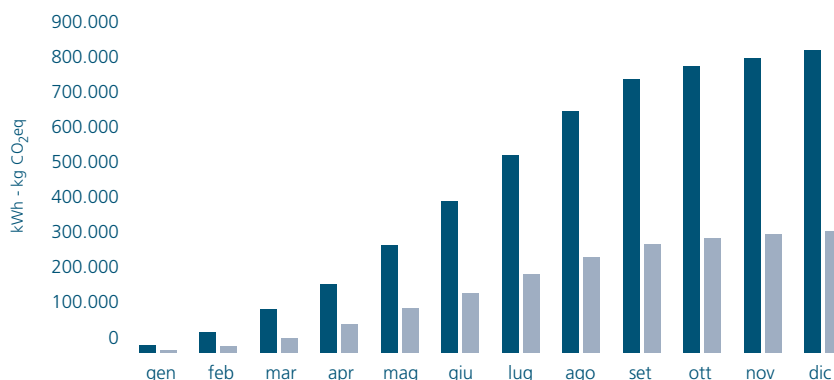
tura che supera ormai il 95% dei consumi elettrici, nel 2013 si stimano oltre 150.000 tonnellate di emissioni di CO₂ evitate.

Con riferimento all'autoproduzione di energia elettrica si segnala anche un piccolo impianto di cogenerazione presso il centro contabile di Parma (circa 3%) oltre all'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili attraverso pompe di calore utilizzate per riscaldamento che, in linea con il Dlgs 28/11 recepente la Direttiva 2009/28/CE, corrispondono a ulteriori 1.800 tonnellate di emissioni di CO₂ evitate all'anno. Secondo la normativa suddetta infatti, il calore (energia termica), prodotto da una pompa di calore che eccede la quantità di energia necessaria al suo funzionamento, è considerato fonte rinnovabile.

Anche nelle Banche estere prosegue l'impegno a favore delle energie rinnovabili, nonostante le limitazioni imposte in alcuni Paesi dalla legislazione nazionale: in particolare presso i due impianti fotovoltaici di Banka Koper in Slovenia sono stati prodotti circa 49 MWh di energia rinnovabile.

Produzione energia elettrica da impianti fotovoltaici 2013 – Gruppo Intesa Sanpaolo Italia

■ Produzione complessiva di energia per il Gruppo Intesa Sanpaolo (826,73 kWp)
 ■ Emissioni evitate cumulative [Kg CO₂eq] (1 kWh=0,395 kg CO₂eq)



CONSUMI ENERGETICI E EFFICIENZA ENERGETICA

Anche nel 2013 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha proseguito la sua azione rivolta al contenimento dei consumi energetici attraverso azioni di ottimizzazione gestionale ed interventi di efficienza energetica. I risultati confermano l'importante trend di riduzione dei consumi ottenuto in questi anni: i consumi elettrici, tipologia energetica predominante negli utilizzi del gruppo in Italia, causa l'alto livello di informatizzazione e il diffuso utilizzo di pompe di calore, registrano un ulteriore contenimento del 8,8% a cui corrispondono potenzialmente circa 15.300 t CO₂ di emissioni evitate. Questo risultato si è ottenuto sia con riduzioni di perimetro sia con azioni di efficienza energetica ed è stato raggiunto nonostante l'estensione dell'orario di lavoro fino alle 20 e l'apertura nella giornata di sabato mattina di oltre 500 Filiali Flexi. Da segnalare che nel quinquennio 2009-2013 i consumi elettrici (riferiti all'84% dei consumi del Gruppo in Italia) sono diminuiti di circa il 24%: un importantissimo traguardo che pone il Gruppo Intesa Sanpaolo tra le prime aziende in Italia ad aver avviato azioni di efficienza energetica e che viene oggi spesso utilizzato come benchmark di settore.

Il 2013 ha visto proseguire la dotazione dei siti di sistemi di rilevazione dei consumi elettrici gestiti via web per il monitoraggio dei consumi energetici attraverso l'utilizzo sempre maggiore di Datalogger, che consentono l'accensione e lo spegnimento degli impianti di illuminazione e climatizzazione secondo programmi di ottimizzazione. Altre importanti azioni di riduzione dei consumi elettrici hanno riguardato: l'introduzione nei Data Center (CED) di Moncalieri e Settimo Torinese di armadi server ad alta densità dotati di sistemi di raffreddamento interno, lo spegnimento da remoto dei PC e la sostituzione progressiva delle macchine da ufficio con altre energeticamente più efficienti. Inoltre, nei CED e principali Palazzi, nel corso del 2013 sono stati sostituiti 16 Gruppi di continuità (UPS) con nuovi ad alta efficienza. Un importante contributo alla riduzione dei consumi elettrici nel 2013 è stato dato anche dal progetto "filiale NO-SERVER" che, attraverso la dismissione di circa 5.000 Server presenti nelle filiali a fine 2012, ha consentito di ottenere un saving energetico di oltre 1.700 MWh, corrispondenti a circa 700 tonnellate di CO₂ equivalente non immesse in atmosfera.

Inoltre l'applicazione ai palazzi e alle filiali nel perimetro SGAE della procedura di Check-up Termico degli Edifici (CTE) ha consentito di realizzare significativi saving: nelle ultime due stagioni invernali (2012-13 vs 2010-11) nei siti nei quali si è applicata è stato realizzato un risparmio complessivo di energia termica pari a circa l'8-9%.

Da ricordare inoltre che i siti ristrutturati o di nuova realizzazione (circa 100 nel 2013) vengono allestiti con soluzioni per il miglioramento dell'efficienza energetica e gestionale, coerentemente con quanto previsto dalla policy interna sulle filiali sostenibili. Grazie alle azioni poste in essere in questi ultimi anni, legate so-

prattutto alla sostituzione delle caldaie con impianti a condensazione, pompe di calore e gruppi frigoriferi ad alte rese, nonché alla sostituzione degli infissi con vetri basso emissivi, il Gruppo ha potuto usufruire di importanti detrazioni fiscali riconosciute per interventi di miglioramento delle prestazioni energetiche degli edifici e attestate da relative certificazioni energetiche per un ammontare di circa 18 milioni di euro nel periodo 2009-2013.

Anche le Banche estere del Gruppo hanno avviato importanti azioni di efficienza energetica nelle filiali e nelle principali sedi delle Banche. In generale le azioni avviate hanno riguardato la sostituzione dei gruppi frigoriferi, l'introduzione delle lampade a LED o a alta efficienza nelle Filiali e nelle insegne, l'introduzione dello spegnimento automatico notturno dei computer, l'introduzione di sistemi di regolazione automatica delle luci e iniziative di riduzione della temperatura laddove eccessiva. Da segnalare che Banka Koper ha iniziato la sperimentazione (su 4 Filiali) del sistema Datalogger corredato di attuatori per l'accensione/spegnimento di impianti di illuminazione e climatizzazione.

LA CARTA

In Italia la quota di carta ecologica (carta riciclata ad alto contenuto di fibre riciclate post-consumo e carta da origine certificata) acquistata per le esigenze del Gruppo nel 2013 ha raggiunto circa il 93% del totale, con un conseguente ridimensionamento dell'approvvigionamento di carta tradizionale.

Grazie alle iniziative di dematerializzazione di numerose fasi di stampa (Avvisi RI.BA., Contabili bonifici, Quietanze finanziamenti domiciliati, Tabulati per le unità operative e i Back Office) è stato evitato l'utilizzo di oltre 670 tonnellate di carta, corrispondenti a 1290 tonnellate di CO₂ non emesse in atmosfera.

La costante campagna di adesione alla rendicontazione on line rivolta alla clientela ha permesso di contrarre ulteriormente il consumo di carta per altre 427 tonnellate. Parallelamente l'adozione del tablet che consente di sottoscrivere allo sportello la modulistica in modalità digitale per le principali operazioni (versamento, prelievamento, cambio assegni, compravendita di valuta estera, disposizioni di bonifici ordinari singoli, giroconti e acquisto di biglietti/abbonamenti per eventi), tra dematerializzazione delle copie contabili per la Banca e quelle per la clientela, ha contribuito ad evitare quasi 71 milioni di stampe, pari a 354 tonnellate di carta ed equivalenti emissioni di CO₂ per circa 670 tonnellate.

Nel 2013 si è concluso inoltre il progetto "Zero Carta", a cura del Servizio Formazione di Intesa Sanpaolo: l'offerta formativa esclude la stampa di materiale cartaceo (ad esempio le dispense dei corsi) e tutto ciò contribuisce ad abbattere l'utilizzo della carta di ulteriori 5 milioni di fogli.

Si segnala un'iniziativa avviata nel 2013 che ha consentito la dematerializzazione di tutti quei documenti messi a disposizione dei partecipanti ai Consigli di Gestione,

di Sorveglianza e dei Comitati di numerose società del Gruppo. Tali documenti sono ora consultabili in formato PDF attraverso appositi device abilitati; il progetto oltre ad una consistente riduzione del consumo di carta, permette anche il trattamento e la circolazione di dati strettamente riservati attraverso una procedura che assicura alti standard di sicurezza. L'applicazione sarà estesa man mano alle varie società del Gruppo.

Nel 2013 anche sul versante delle banche estere in questo ambito si sono registrate delle ottime performance con alte percentuali di approvvigionamento di carta ecologica in Intesa Sanpaolo Bank Albania, Privredna Banka Zagreb, VÚB Banka, Pravex-Bank, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina, Banka Koper, Banca Intesa Russia. Sul fronte dell'uso della carta riciclata segnaliamo le buone performance di Intesa Sanpaolo Bank Romania e di CIB Bank dove, dallo scorso mese di maggio, la metà della carta utilizzata per le stampanti è riciclata.

Un'iniziativa degna di nota è anche quella della slovacca VÚB Banka che ha iniziato ad utilizzare buste totalmente biodegradabili e inoltre, ha avviato un progetto con il fornitore di carta mediante il quale, questo ultimo si impegna a piantumare degli alberi a seguito delle forniture effettuate a VÚB.

Molte risultano essere anche le iniziative volte alla riduzione dell'uso di carta da parte delle banche estere. Tra le più strutturate segnaliamo il progetto "Group Printing Solution Initiative" di Intesa Sanpaolo Bank Albania, il "Printing Consolidation Project" di Banca Intesa Beograd che, tra le varie azioni, ha deciso di non stampare più la sua newsletter interna con un risparmio di circa 600 kg di carta, il progetto di "Redicontazione on line" delle operazioni di PBZ e le "Filiali Green" di Banka Koper che nel 2013 hanno permesso di risparmiare oltre il 50% della carta consumata nelle stesse Filiali nel 2012. Con lo stesso obiettivo, la Divisione Banche

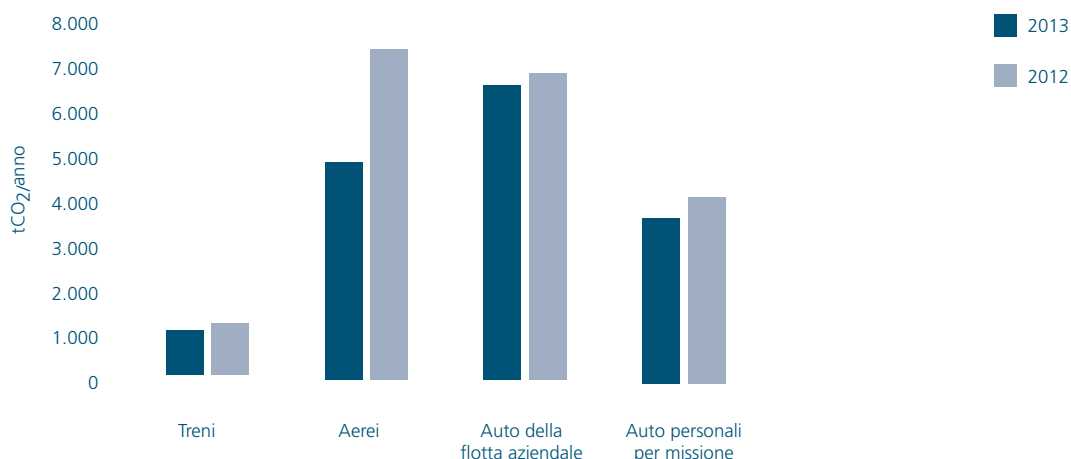
Estere ha lanciato nel 2013 un progetto mirato a ridurre drasticamente l'uso della carta per le operazioni in filiale. Il pilota, partito a giugno su tre filiali di PBZ, ha avuto come risultato l'adesione del 68% dei clienti alla firma digitale. Nel 2014 è prevista l'estensione del progetto anche a VÚB Banka e Banca Intesa Beograd.

LA MOBILITÀ

Anche nel 2013 Intesa Sanpaolo ha confermato il suo impegno verso il tema della mobilità sostenibile, ricercando e proponendo soluzioni per le esigenze degli spostamenti delle persone. Continua l'impegno nell'attuazione dei Piani spostamento casa-lavoro, che al di là dell'obbligo normativo, rappresentano una grande opportunità di miglioramento organizzativo e gestionale per tutte le attività di mobilità del personale aziendale. In modo particolare, le azioni più significative del 2013 hanno riguardato:

- l'erogazione di un questionario online sulle abitudini di spostamento casa-lavoro, coinvolgendo nell'iniziativa tutti i colleghi che lavorano nelle 11 città interessate dai Piani spostamento casa-lavoro e non solo coloro che lavorano presso i Palazzi-Uffici per cui la Banca è tenuta ogni anno a predisporre i Piani;
- la prosecuzione nel nuovo progetto di Business Travel, nato per creare un sistema di mobilità aziendale integrato che promuove comportamenti responsabili e attenti alla riduzione degli impatti economici e ambientali;
- il monitoraggio sull'utilizzo delle navette, strumento fondamentale per consentire di tenere sotto controllo i dati relativi all'effettivo utilizzo delle navette e valutare, di conseguenza, iniziative per promuoverne l'utilizzo o, diversamente, per rivederne i percorsi e gli orari;
- la realizzazione della guida pratica per i Referenti territoriali della mobilità che collaborano con il Mobility manager di Gruppo con l'obiettivo di fornire indica-

Emissioni CO₂ derivanti dalla mobilità aziendale 2013/2012 [tCO₂/anno]



zioni pratiche e suggerimenti a 360° sugli aspetti connessi alla gestione della mobilità nei Palazzi-Ufficio del Gruppo;

- il perfezionamento del modello di rendicontazione dei dati di mobilità aziendale che, a partire dal 2012, è stato oggetto di un processo di semplificazione e affinamento; nel 2013 il perimetro dell'analisi è stato esteso anche a tutte le società estere del Gruppo.

Con riferimento alle azioni di mobilità avviate dalle Banche estere, il bike sharing aziendale è attivo in Slovenia, Ungheria, Romania, Albania e Croazia. Inoltre in Ungheria sono stati predisposti degli spazi con spogliatoio in cui i dipendenti che arrivano in bicicletta si possono cambiare. Prosegue il progressivo rinnovo della flotta con auto più ecologiche: Banca Intesa Beograd e PBZ hanno acquistato nuove auto Euro 5, Alexbank ha iniziato ad utilizzare solo auto a noleggio a gas, Banca Intesa Russia ha ridotto il proprio parco auto

e ha acquistato auto Euro4. Da segnalare inoltre l'uso di "Eco-taxi" da parte di PBZ, il secondo posto di Banka Koper nel concorso nazionale "Most sustainable fleet car in Slovenia's corporate" e l'introduzione di alcuni abbonamenti gratuiti ai mezzi pubblici per i colleghi di Pravex Bank che, per motivi di lavoro, si devono spostare in città. Inoltre, la nostra partecipata Intesa Sanpaolo Card è stata tra le prime aziende a lanciare in Croazia nel 2012 un sistema di carpooling per i colleghi, al quale attualmente aderisce il 10% dei colleghi.

Parco di Monte San Giorgio

Sono state inaugurate nel maggio scorso le strutture del Vivaio, grazie al ripristino realizzato dalla Banca nell'ambito della lunga collaborazione con la Provincia di Torino e il Comune di Piossasco per valorizzare e gestire l'area del Parco provinciale del Monte San Giorgio.

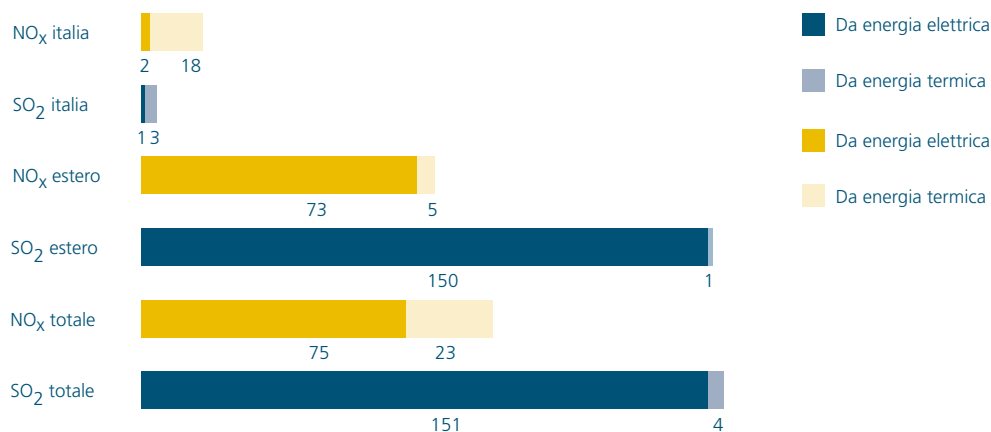
Gli spazi saranno utilizzati dal Comune per attività destinate a conservare, migliorare e proteggere il patrimonio arboreo del Parco, ad avvicinare le famiglie alla natura e a far crescere la sensibilità ambientale, oltre che dalla Banca per promuovere iniziative rivolte a tutti i colleghi del Gruppo. Inoltre è stato ripristinato l'uso del terreno a colture forestali e vivaistiche autoctone, atte al rimboschimento di aree in sofferenza vegetazionale attraverso la produzione di circa 3.500 piante/anno, tanti quanti sono all'incirca i bambini che nascono ogni anno nelle famiglie dei dipendenti del Gruppo. Nel corso dell'anno Intesa Sanpaolo ha siglato una convenzione con il Comitato Parchi per Kyoto, costituito da Federparchi-Europarc Italia, Kyoto Club e Legambiente, per la messa a disposizione di piante allo scopo di implementare e diffondere opere di piantumazione e rimboschimento su tutto il territorio nazionale.

LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI ATMOSFERICHE

Anche nel 2013 si evidenzia, per i consumi elettrici e termici, una riduzione di emissioni di CO₂ in gran parte riconducibile ai minori consumi energetici conseguenti alle azioni di saving gestionale ed efficientamento impiantistico operate nel corso dell'anno, pari a circa il 2,7%, a cui si contrappone un incremento, di circa lo 0,9%, dovuto all'aggiornamento dei fattori di trasformazione conseguenti all'evoluzione dei sistemi produttivi energetici che prendono in considerazione, oltre ai gas responsabili dell'effetto serra in modo diretto ricondotti in CO₂ equivalente (GWP), anche i gas più significativi coinvolti in maniera indiretta: anidride solforosa (SO₂) e ossidi di azoto (NO_x). Nel complesso la riduzione netta delle emissioni di CO₂ per i consumi elettrici e termici risulta pari a circa 1,8%.

Nel 2013 le emissioni di CO₂ equivalente generate direttamente dall'azienda (Scope 1: gas e gasolio da riscaldamento autonomo e carburanti per la flotta aziendale)

risultano sostanzialmente stabili, mentre le emissioni indirette (Scope 2: gas e gasolio per riscaldamento condominiale ed energia elettrica) segnano una riduzione del 3,4%, corrispondenti a circa 1.800 tonnellate di CO₂. Se ipotizzassimo invece che il Gruppo Intesa Sanpaolo utilizzasse solo energia elettrica da fonte non rinnovabile la riduzione ammonterebbe a circa il 7,8% rispetto al 2012 (pari a oltre 17.000 tonnellate di CO₂). Per le altre emissioni (Scope 3: altre emissioni indirette e mobilità, esclusa la flotta aziendale già rendicontata nello Scope 1), nel 2013 si è ampliato il perimetro delle attività rendicontate, includendo le emissioni indirette dovute alla carta acquistata: conseguentemente i dati 2012 e 2013 non sono raffrontabili. Se invece rapportiamo lo Scope 3 all'analogo perimetro del 2012, si evidenzia una forte riduzione, pari a circa il 26,4%, principalmente riconducibile ad una migliore gestione della mobilità aziendale oltre che ad un costante incremento nell'utilizzo delle tecnologie di videoconferenza e videocomunicazione personale.

Emissioni di NO_x SO₂ [t/anno] 2013

I RIFIUTI

Nel 2013 i quantitativi di rifiuti prodotti in Italia sono aumentati del 19% rispetto al 2012. Tale aumento è principalmente legato allo smaltimento delle macchine da ufficio (+133% per le non pericolose e +98% per le pericolose) per le quali sono cessati gli "ordini di speciale conservazione" richiesti dalle autorità giudiziarie. A parità di condizioni si ritiene che i quantitativi di rifiuti smaltiti sarebbero stati sostanzialmente stabili.

Per quanto riguarda i ritiri di toner esausti occorre ricordare che all'interno del Gruppo Intesa Sanpaolo sono in vigore due distinte prassi. La maggior parte dei toner prodotti dal Gruppo (circa il 95%) vengono ritirati direttamente da una società esterna per essere avviati a rigenerazione: nel 2013 sono state mandate a recupero 139 tonnellate di cartucce e nastri inchiostriati. Un quantitativo limitato, riferito ad alcune società del Gruppo di ridotte dimensioni, viene smaltito attraverso il formulario dei rifiuti: tale dato nel 2013 è aumentato del 30% rispetto al 2012 in ragione di una migliore rendicontazione dei dati.

Il miglior approccio nella separazione della carta contenente dati sensibili dalla carta da cestino (modulistica, giornali, ecc.) accompagnato dal maggior utilizzo delle apparecchiature distruggi documenti ha permesso invece di ridurre del 14% i quantitativi di carta e cartone smaltiti con formulario rifiuti.

Per quel che riguarda le Banche Estere invece, i quantitativi prodotti sono diminuiti del 8% rispetto al 2012. Tale riduzione è principalmente associata al dimezzamento dei quantitativi di macchine ufficio pericolose e non smaltite nel corso del 2013 da ricondurre al completamento del processo di roll-out del parco macchine ufficio avvenuto negli scorsi anni. Importante sottolineare che molte banche estere, anche laddove la legislazione non lo richieda obbligatoriamente, hanno avviato la raccolta differenziata di carta e plastica e l'ungherese CIB Bank ha avviato una collaborazione per lo smal-

timento dei rifiuti elettronici con l'Hungarian Maltese Charity Service per la creazione di una piccola impresa sociale in un contesto socialmente ed economicamente svantaggiato.

Da segnalare che è iniziato nel 2013 lo studio per il calcolo della Carbon Footprint dei rifiuti prodotti dalle sedi del Gruppo Intesa Sanpaolo in Italia. Il calcolo della Carbon Footprint (espressa in Kg CO₂ equivalente) prende in considerazione il trasporto dei rifiuti dal luogo di produzione al destinatario e il fine vita (recupero, messa in discarica, termovalorizzazione, ecc.) degli stessi. Tali emissioni sono classificabili come Scope 3 in accordo al GHG Protocol "Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard (WBCSD - WRI 2011).

L'ACQUA

Nel Gruppo Intesa Sanpaolo l'utilizzo della risorsa idrica è prevalentemente legato agli usi igienici sebbene, in limitati casi, venga anche utilizzata a fini "tecnologici" nella produzione del freddo per la climatizzazione. Il dato di consumo, basato sulla spesa sostenuta nel corso dell'esercizio, risulta avere un andamento sostanzialmente costante rispetto al 2012, sia in Italia che all'estero, con un consumo per addetto pari a circa 26 m³.

Dai primi parziali risultati dello studio avviato a fine 2012 nelle Filiali certificate SGAE con fornitura idrica autonoma, in collaborazione con le Società di Distribuzione, al fine di computare le stime con i dati di consumo reali, emergono dei dati di consumo idrico igienico-sanitario estremamente variabili in funzione delle differenti tipologie, modelli organizzativi e localizzazione delle Filiali, ma sostanzialmente in linea con i dati per addetto stimati per il solo consumo idrico per usi igienici.

Presso il Palazzo Uffici del Lingotto di Torino è proseguita la sperimentazione sui distributori di acqua potabile tramite erogatori collegati alla rete idrica

comunale. Nel 2013 sono stati consumati oltre 10.800 litri d'acqua e ciò ha comportato la riduzione nell'utilizzo di quasi 22.000 bottigliette (pari a 430 kg di plastica ed emissioni di CO₂ evitate per circa 1300 kg).

LE SPESE E GLI INVESTIMENTI PER L'AMBIENTE

Nel Gruppo Intesa Sanpaolo i costi complessivi sostenuti per la protezione dell'ambiente sono sostanzialmente

stabili, con leggere oscillazioni dovute anche alle ordinarie fisiologiche variazioni di perimetro ed attività specifiche. In generale, nell'ottica del miglioramento continuo, sono invece in leggero aumento le spese relative alla certificazione ambientale a dimostrazione dell'attenzione all'ambiente da parte del Gruppo. Relativamente al rispetto delle normative ambientali su danni causati all'ambiente derivanti dall'operatività della Banca non sono emerse segnalazioni o sanzioni significative.

	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Gestione Rifiuti Speciali	1.585	314	1.639	492	1.814	408
Formazione	17	66	146	100	191	127
Manutenzione, SGAE e Certificazione	30.755	23.886	28.946	23.984	36.269	18.609

spese in migliaia di euro

GLI EVENTI SOSTENIBILI

Le Regole di sostenibilità per l'organizzazione di eventi del Gruppo prevedono l'uso di inviti e documentazione in formato elettronico, la scelta di sedi ad alta efficienza energetica e di allestimenti riutilizzabili o realizzati con materie prime riciclate o riciclabili, il catering con uso di

stoviglie e bicchieri lavabili. I report di rendicontazione per il 2013, inviati dalle banche estere e dalle strutture del Gruppo coinvolte nell'organizzazione di eventi, testimoniano un grande impegno nel perseguire i criteri richiesti e nel migliorare i risultati ottenuti.

Le nostre persone

Malgrado un contesto economico complessivo che registra perduranti difficoltà a livello nazionale e internazionale, nel corso dell'anno, la strategia aziendale verso le persone ha creato valore attraverso un sistema di relazioni industriali in grado di mantenere la coesione sociale e di sviluppare soluzioni innovative e sostenibili incentrate sul potenziamento del sistema integrato di welfare del Gruppo a sostegno dei dipendenti e delle loro famiglie; ha curato, attraverso processi aziendali strutturati, la valorizzazione del merito offrendo opportunità di coinvolgimento in progetti e percorsi di crescita professionale alle persone motivate e di talento; ha investito, in coerenza con una consolidata tradizione, nella formazione continua focalizzandosi su importanti progetti a supporto delle scelte strategiche aziendali.

Tutela dell'occupazione

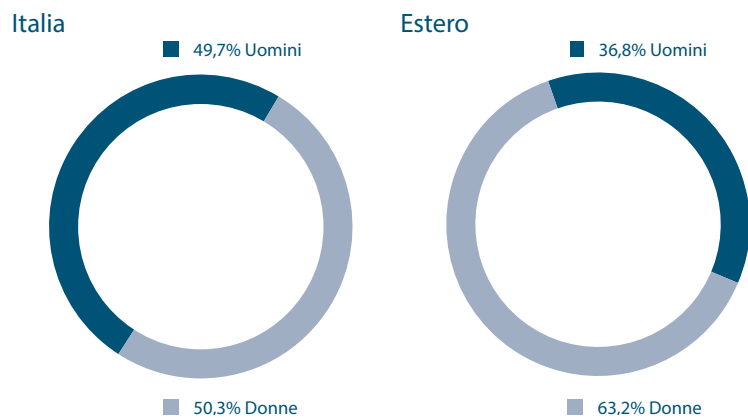
L'organico totale del Gruppo Intesa Sanpaolo è di circa 93.000 persone, di cui circa 65.000 in Italia e circa 28.000 all'estero. Le soluzioni individuate dall'Azienda e dalle organizzazioni sindacali nell'accordo di Gruppo dell'aprile 2013 hanno permesso di individuare misure e strumenti per ridurre in modo strutturale i costi e per gestire gli esuberanti emersi per effetto di alcuni processi di semplificazione societaria e di razionalizzazione delle strutture centrali e di back office. Le intese riconoscono incentivi all'uscita per il personale già in possesso dei requisiti di legge per la pensione e hanno previsto un'offerta al pubblico per favorire l'accesso volontario al Fondo di Solidarietà. È stata inoltre introdotta una misura innovativa in base alla quale il personale che ha accesso al Fondo sarà destinatario, nel semestre precedente la data di risoluzione del rapporto di lavoro, di una riduzione dell'orario di lavoro ("solidarietà difensiva") per 12 giornate lavorative al mese su 30 ordinariamente retribuite, percependo così una retribuzione superiore a quella che riceverebbe in caso di adesione immediata al Fondo di solidarietà.

Anche a seguito del parziale raggiungimento degli obiettivi di costo individuati dall'accordo è stata avviata un'ulteriore fase di confronto che ha condotto all'Accordo del luglio 2013 con cui è stato stabilito un prolungamento del periodo utile per l'adesione da parte dei dipendenti al Fondo di Solidarietà, la promozione del lavoro a tempo parziale – anche accogliendo tutte le richieste in sospeso – e, soprattutto, la possibilità per ognuno di richiedere la fruizione di giornate di riduzione di orario/sospensione dell'attività per un massimo di 10 giornate lavorative; misura accolta da un successo di adesioni.

È proseguita anche l'attenzione al mantenimento dell'equilibrio di genere: infatti la componente femminile è pari al 54,2%.

Composizione del personale per genere

L'impegno globale rispetto alle ricadute delle azioni di ottimizzazione, ha consentito di assumere a livello di Gruppo 2.746 persone (346 in Italia e 2.400 all'estero). L'investimento sul futuro attraverso l'inserimento di giovani risorse è proseguito in coerenza con gli obiettivi aziendali e il tasso di turnover di Gruppo, pari a -2,31%, registra un andamento coerente con gli interventi strutturali previsti.



Tasso di Turnover [%]	2013	2012	2011
Tasso di turnover Gruppo	-2,31	-3,98	-1,81
Italia	-1,75	-3,98	-1,80
Uomini	-2,24	-5,39	-2,72
Donne	-1,26	-2,53	-0,85
Estero	-3,59	-3,97	-1,84
Uomini	-4,12	-2,76	-0,57
Donne	-3,28	-4,67	-2,56

Il tasso di turnover è calcolato come rapporto tra turnover assoluto (assunzioni meno cessazioni) e il numero di dipendenti dell'anno precedente

Numero di assunzioni nell'anno (per tipologia di contratto)	Italia	Estero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	258	1.195	1.453
di cui contratto per l'occupazione	0	0	0
Contratto di apprendistato	55	47	102
di cui contratto per l'occupazione	0	0	0
Contratto a tempo determinato	33	1.149	1.182
Contratto di inserimento	0	9	9

Collaborazione Università Azienda

A novembre 2013 si è conclusa la prima edizione del Master di 1° livello in Banking and Financial Services Management nato nel 2010 dall'accordo con la Scuola di Amministrazione Aziendale dell'Università di Torino per i giovani colleghi assunti con contratto di apprendistato.

Sono stati consegnati i primi diplomi a oltre 300 apprendisti, con una menzione particolare agli autori dei migliori 30 Project work realizzati come prova finale. La 2° edizione si concluderà a maggio 2014.

A ottobre 2013 è stata lanciata la 3ª edizione accolta con grande favore. I nuovi colleghi iscritti, che si aggiungono ai 300 che ancora frequentano le edizioni precedenti, sono complessivamente 116: di cui 76 donne e 40 uomini; 76 laureati e 40 diplomati. Sono previsti 4 corsi con avvio tra febbraio e maggio 2014. Le sedi sono Torino, Napoli e Bologna.

Ancora nell'ambito della collaborazione tra azienda e università di Torino, ad aprile 2013 è stato attivato il primo Corso Universitario Aggiornamento Professionale (CUAP). Il CUAP prevede l'iscrizione all'università e l'assegnazione di crediti formativi universitari per il superamento della prova di valutazione. Il CUAP - Laboratorio sulla finanza di impresa rappresenta un'iniziativa significativa per lo sviluppo di competenze e conoscenze degli specialisti di credito a medio e lungo termine.

Valorizzazione dei collaboratori

LE REALIZZAZIONI NEL 2013

OBIETTIVO 2013	RISULTATI	PROGRESSI
<p>Sistemi di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuo presidio sui temi dell'oggettività nella valutazione e la corretta identificazione dei best performer ▪ Formazione ai capi e ai gestori HR sulla valutazione e gestione dei colloqui di feed-back 	<p>Al fine di assicurare obiettività ed equità valutativa il sistema "Performer" è costruito sulla logica dei profili attesi, per cui ogni Persona è valutata in modo oggettivo e coerente sulla base dei comportamenti che agisce in relazione alle complessità e specificità del ruolo ricoperto.</p> <p>Con regolarità e sulla base dei bisogni identificati, vengono realizzate sessioni di formazione sui temi della valutazione e della gestione del feedback ai collaboratori. Nel 2013 sono state erogate a capi e gestori HR più di 2.200 ore di formazione a più di 290 partecipanti.</p>	<p>■</p> <p>■</p>
<p>Politiche retributive e sistemi incentivanti:</p> <p>Affinamento dei driver di misurazione delle performance individuali e di struttura</p>	<p>Per promuovere l'oggettività e la chiarezza dei sistemi incentivanti, nel 2013 è stato introdotto un nuovo web tool per gestire il sistema di incentivazione del management che supporta l'intero processo premiante. È stato perseguito anche l'obiettivo di "Affinamento dei driver di misurazione delle performance di struttura e individuali".</p>	<p>■</p>
<p>Sviluppo professionale:</p> <p>Estensione del modello di sviluppo professionale già in atto e supporto ai piani di sviluppo individuali per il rafforzamento delle conoscenze specialistico-professionali e manageriali</p>	<p>Le persone "mappate" per competenze professionali nella piattaforma OnAir sono quasi 30.700, di queste oltre 10.700 si sono candidate a un percorso di crescita. Si sono svolti più di 500 assessment a seguito dei quali sono stati avviati oltre 600 piani di sviluppo (inclusi quelli avviati nel 2012) e sono state erogate oltre 5.500 ore di formazione.</p> <p>La Divisione Corporate e Investment Banking nel 2013 ha coinvolto 140 manager in processi di "Feedback 360°" (con 16 valutatori a persona) con più di 2.240 osservazioni effettuate tra capo, peers, collaboratori diretti e indiretti e clienti/fornitori interfunzionali. I feedback hanno permesso la creazione di piani di sviluppo individuali.</p>	<p>■</p>
<p>Diversity management:</p> <p>Monitoraggio sulla costituzione dei bacini di crescita e sulle nomine manageriali per assicurare la valorizzazione del talento femminile</p>	<p>I processi gestionali tengono in considerazione l'attenzione alle varie diversità. In particolare la piattaforma di sviluppo "On Air" che si focalizza su dimensioni di motivazione e interesse individuale allo sviluppo di carriera, consente di oltrepassare stereotipi, pregiudizi e barriere.</p> <p>I dati della campagna 2013 evidenziano in termini di candidature una percentuale maggiore di donne (50,13% per un totale di n. 5.383) rispetto agli uomini (49,87%). Le donne selezionate (che hanno svolto assessment) a fronte dei requisiti OnAir sono state 177 su un totale di 503 (circa il 35%).</p> <p>Il percorso formativo "Empowerment al femminile" ha l'obiettivo di valorizzare la consapevolezza del proprio potenziale. Nel 2013 sono state realizzate 5 edizioni a cui hanno partecipato 56 donne professional.</p> <p>Il personale direttivo femminile è aumentato dell'1,22% nel 2013 e rappresenta il 27% del totale dei Dirigenti e Quadri Direttivi di 3° e 4° livello e il 3,34% del totale dei dipendenti.</p>	<p>■</p>

OBIETTIVO 2013	RISULTATI	PROGRESSI
Focus sulle tematiche di integrazione dei disabili e la gestione di prassi di inclusione in collaborazione con enti e associazioni attive sul territorio	È stato attivato il tavolo di lavoro sulle disabilità che ha analizzato le priorità di intervento che verranno poste in essere nel 2014.	■
Formazione: <ul style="list-style-type: none"> ■ Potenziamento delle attività formative sul campo 	Nel 2013 il valore assoluto delle giornate di affiancamento è diminuito in quanto si sono conclusi i progetti formativi su misura che nel 2012 avevano previsto in maniera strutturata attività formative sul campo.	□
<ul style="list-style-type: none"> ■ Potenziamento di strumenti e modelli didattici in base ai ruoli e alle competenze attese per specifiche comunità professionali 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Progettazione della nuova "Scuola manageriale Intesa Sanpaolo" per la formazione dei capi del Gruppo. ■ Avviata la formazione dedicata a circa 600 persone della Divisione Corporate (2013-2014) per la valorizzazione delle loro competenze settoriali e/o di filiera. ■ Attivazione del progetto "Creare valore con il credito" che ha coinvolto oltre 11.500 collaboratori appartenenti alla filiera del credito per rafforzare le loro competenze professionali in materia creditizia. ■ Prosecuzione delle attività in aula e a distanza previste dai percorsi Skill delle accademie professionali già attive sulle diverse famiglie dal 2009 (in particolare IT Academy, Risk Academy, OS Academy, Mediofactoring Academy). ■ Potenziamento degli strumenti a supporto dei percorsi formativi di inserimento e completamento, dedicati alle figure professionali della Banca dei Territori (PRO). In particolare: messa a disposizione di contenuti di approfondimento pre e post aula e di attività di social learning dedicate. 	■
<ul style="list-style-type: none"> ■ Formazione continua (prima, durante e dopo l'aula) e ricerca di nuovi format e prodotti di apprendimento 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Adozione del protocollo LED come "standard" per la progettazione dei corsi presenti nell'offerta formativa permanente e su misura. Nel 2013 il 100% dei corsi erogati in presenza e a distanza hanno adottato il protocollo LED. ■ Rafforzamento della "portabilità" e dell'accessibilità delle pillole formative a distanza "Educast", "Educard" e "Lezioni on line". Nel 2013 sono state messe a disposizione 91 pillole video e 106 pillole audio nelle differenti tematiche professionali e comportamentali. ■ Proseguimento delle attività all'interno delle piattaforme di social learning a supporto delle diverse comunità "in apprendimento". ■ Nascita dei "Quaderni di Formazione": uno strumento di approfondimento tematico dedicata a tutti i colleghi in Italia. Nel 2013 sono stati distribuiti tre Quaderni. 	■
<ul style="list-style-type: none"> ■ Integrazione delle diverse modalità didattiche (aula, e-learning, social networking, web-tv, educast) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accessibilità per tutte Banche estere della piattaforma Mylearning. Ciò ha consentito di incrementare l'offerta formativa a distanza e lavorare su modelli di apprendimento condivisi pur nel rispetto delle specificità culturali. ■ Dal 2011 al 2013 è stato costante l'aumento degli oggetti a distanza messi a disposizione dei colleghi per integrare i contenuti trattati in aula. Altrettanto costante l'aumento delle relative partecipazioni. 	■

SISTEMA DI VALUTAZIONE E SISTEMA INCENTIVANTE

Dal 2010 Performer rappresenta il principale sistema di valutazione delle prestazioni di tutto il Gruppo. Al fine di assicurare obiettività ed equità nelle valutazioni il sistema è costruito sulla logica dei profili attesi, per cui ogni persona è valutata in modo oggettivo e coerente sulla base dei comportamenti che agisce in relazione alle complessità e specificità del ruolo ricoperto. Il giudizio sintetico finale è quindi il risultato dell'analisi dei gap tra profilo atteso e profilo rilevato. Il sistema prevede per la persona la possibilità di effettuare un'autovalutazione rispetto alla propria performance, consentendo una fase di autoriflessione e autoconsapevolezza preliminare al colloquio valutativo finale con il responsabile, con cui si completa il processo. In sede di colloquio, oltre alla comunicazione della valutazione finale, si procede anche alla condivisione di un piano individuale di sviluppo sulla base dei punti di forza e delle aree di miglioramento emerse.

Al fine di assicurare una coerente applicazione dei principi e un corretto utilizzo degli strumenti

operativi del sistema, con regolarità e sulla base dei bisogni identificati, vengono realizzate sessioni di formazione sui temi della valutazione e della gestione del feedback ai collaboratori, con focus in particolare sul rafforzamento delle competenze di guida e sviluppo delle persone. Nel corso dell'anno sono state erogate circa 2.200 ore di formazione su Performer a più di 290 nuovi responsabili, valutatori per la prima volta. Inoltre è allo studio un nuovo sistema di valutazione delle prestazioni che verrà sviluppato e implementato nel corso dell'anno 2014, con l'obiettivo di fare evolvere questa attività verso una logica di People Portfolio Management, completando il processo di valutazione con uno strumento di mappatura e guida a supporto dei responsabili, ispirato al modello della leadership situazionale. Nelle banche estere del Gruppo il sistema comune di performance management (GPS, Global Performance System) e la relativa piattaforma web sono ormai utilizzati da tutte le banche, sia per le posizioni manageriali (MBO) sia per il resto del personale (di sede centrale e di rete).

Nel 2013 è stato introdotto un nuovo strumento web per la gestione del "Sistema Incentivazione del Management" che supporta l'intero processo premiante, dall'assegnazione degli obiettivi alla liquidazione del bonus, con lo scopo di favorire anche l'oggettività e la chiarezza dei sistemi incentivanti.

In tale contesto è stato perseguito, inoltre, l'obiettivo di affinare i criteri di misurazione delle performance di struttura e individuali tramite il collegamento tra strumento web per l'incentivazione e Tableau de Bord di Gruppo, da una parte, e inventario dei progetti strategici e obiettivi di talent management aziendali dall'altra.

L'introduzione dello strumento web all'interno di un processo di incentivazione sempre più strutturato e allineato, nei contenuti strategici e nelle tempistiche, al ciclo di pianificazione e controllo aziendale, permette di perseguire l'obiettivo di trasparenza e di oggettività, sia in termini di indirizzo e misurazione della performance, sia nel conseguente processo di attribuzione degli incentivi. Per le banche estere il sistema incentivante per la rete (GPS) è stato finalizzato in termini di metodologia e sono state attuate delle personalizzazioni nel rispetto delle realtà locali; la relativa piattaforma web è stata messa a disposizione delle banche in vista del lancio ufficiale nel 2014.

Il Gruppo, inoltre, ha anticipato di un anno il recepimento della Direttiva 2013/36/UE (cd. CRD 4) in tema di limite massimo alla remunerazione variabile, fissandolo ad una sola volta la remunerazione fissa, unica realtà al momento tra i maggiori gruppi internazionali e nazionali.

I manager della Divisione Corporate e Investment Banking sono anche coinvolti dall'iniziativa Feedback 360°, alla sua seconda edizione, che fornisce loro – attraverso questionari e colloqui individuali, con osservazioni che coinvolgono responsabili, pari grado, collaboratori diretti e indiretti e clienti e fornitori interfunzionali – un feedback rispetto ai propri punti di forza e aree di miglioramento così come percepite da diverse prospettive in modo da poter acquisire maggior consapevolezza della propria azione manageriale. L'iniziativa ha coinvolto 140 manager, con 16 valutatori per ciascun valutato, per un totale di più di 2.200 osservazioni.

SVILUPPO PROFESSIONALE ON AIR



Nel corso del 2013, è stata lanciata la piattaforma di sviluppo "On Air" che ha coinvolto il personale delle Strutture Centrali e della Divisione Banca dei Territori, con l'obiettivo di promuovere la motivazione delle persone attraverso un processo che parte dall'autocandidatura, quindi con modalità trasparenti e caratterizzate dal rispetto del principio delle pari opportunità.

Attraverso il processo di "autocandidatura" le persone possono manifestare la propria disponibilità e motivazione a mettersi in gioco e a raccogliere nuove sfide professionali, consentendo un monitoraggio e una valorizzazione costante del capitale umano, anche in una logica di pianificazione della successione

nelle posizioni che man mano vengono a liberarsi. A valle di un processo di selezione, per coloro che sono in possesso dei requisiti gestionali richiesti, è prevista una valutazione del potenziale – coerente con la complessità del ruolo ricoperto – cui segue una restituzione e l’attivazione di un piano di sviluppo individuale della durata di 6-9 mesi che integra le leve dell’autoformazione, della formazione in aula, dell’e-learning e di esperienze di lavoro strutturate, attraverso il coinvolgimento del capo diretto e con il supporto di una piattaforma web dedicata.

Ai fini di una valorizzazione puntuale delle professionalità interne attraverso azioni mirate di investimento sulla occupabilità presente e futura delle persone e con riferimento costante ai nuovi mestieri emergenti, On Air è stato integrato con uno strumento di valutazione che ha consentito di realizzare sui due terzi della popolazione aziendale (inclusi tutti i candidati) una mappatura completa delle conoscenze tecnico-specialistiche e delle esperienze professionali pregresse. Nel 2013 l’attività si è concentrata in particolare sulla mappatura delle competenze, nel corso del 2014 si darà forte impulso alle attività di valutazione e di definizione dei piani di sviluppo, e si estenderà On Air ad altre realtà del Gruppo.

Al dicembre 2013 le persone che sono state censite nella mappatura delle competenze sono quasi 30.700, di queste oltre 10.700 si sono candidate a un percorso di crescita. Più di 500 persone hanno partecipato al processo di valutazione a seguito dei quali sono stati avviati oltre 600 piani di sviluppo (inclusi i piani iniziati nel 2012 e terminati nel 2013) e sono state erogate oltre 5.500 ore di formazione nell’ambito dei piani individuali.

Ai giovani inseriti di recente all’interno della Divisione Corporate e Investment Banking l’iniziativa Imagine, attiva già dal 2009, dà l’opportunità di partecipare attivamente e concretamente al proprio orientamento professionale. Si tratta di un percorso della durata di 6 mesi, durante i quali si alternano incontri e momenti formativi differenti, finalizzati alla scoperta e al potenziamento delle risorse personali con l’obiettivo di giungere all’allineamento nel tempo tra le attitudini individuali e i percorsi professionali intrapresi e di favorire l’apertura al cambiamento e alla multidisciplinarietà. Naturalmente in tal modo si mira anche a favorire la conoscenza personale e l’integrazione tra persone delle diverse strutture della Divisione. Nel corso di 5 edizioni sono stati coinvolti 50 giovani e 50 responsabili.

Nel 2013 in sette banche estere del gruppo (Alexbank, Banka Koper, CIB Bank, Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Bank Romania, Intesa Sanpaolo Card e VÚB Banka) con il forte supporto del management locale si sono svolte iniziative volte a stimolare la generazione di idee da parte dei dipendenti attorno ad alcuni temi fondamentali della vita aziendale: prodotti e servizi, modalità di relazione con la clientela, processi interni, contenimento dei costi, comunicazione, ambiente lavorativo, immagine, reputazione e attività di responsabilità sociale. Favorendo l’innovazione e il miglioramento all’interno dell’organizzazione, si è anche realizzato un aumento del coinvolgimento delle persone nella vita della Banca e un miglioramento della collaborazione e comunicazione tra le varie funzioni aziendali che devono cooperare per scegliere, e poi realizzare, le iniziative selezionate.

IL VALORE DELLE DIVERSITÀ

La cultura del Gruppo è fortemente improntata ad assicurare attraverso tutti i processi gestionali l’attenzione alle varie diversità – di genere, di abilità, generazionali e di cultura – e mira a realizzare una aderenza sempre più concreta ai principi adottati tramite il Codice Etico di Gruppo.

Alla base della possibilità stessa di accedere a percorsi di sviluppo è posto il concetto di autocandidatura, punto distintivo di tutto il processo On Air. Questa modalità di individuazione del merito e della motivazione personale alla crescita professionale consente, unitamente a una migliore valorizzazione delle persone, di fornire anche garanzie sotto il profilo del diversity management. La focalizzazione del processo di sviluppo sulla manifestazione esplicita della motivazione individuale consente in modo naturale e diretto di oltrepassare eventuali stereotipi, pregiudizi e barriere. I dati della campagna 2013 evidenziano in termini di candidature una percentuale maggiore di donne (50,13% per un totale

di 5.383) rispetto agli uomini (49,87%). A fronte della presenza dei requisiti richiesti da On Air, nell’anno sono state selezionate e hanno svolto assessment 177 donne. Sull’autocandidatura è basata anche la partecipazione ad “Allenamento” un percorso di empowerment neurocognitivo rivolto a tutte le persone della Divisione Corporate.

In alcune realtà del Gruppo, ove la presenza femminile è preponderante, iniziative legate al genere hanno naturalmente spazio e rilievo. In VÚB Banka il 74% dei collaboratori sono donne: a fronte di ciò è attiva dal 2011 l’iniziativa “Ladies, let’s talk together” che ha un duplice obiettivo: verificare la compatibilità delle condizioni di lavoro delle donne con i principi del Codice Etico, tenuto conto che queste devono spesso gestire contemporaneamente una molteplicità di funzioni familiari e di cura in aggiunta alla loro attività lavorativa; avanzare proposte circa nuove procedure e alternative organizzative mirate a migliorare eventualmente le condizioni esistenti. L’iniziativa si basa sulla raccolta di informazioni tramite indagini online e focus group: in due

edizioni è stata coinvolta tutta la popolazione femminile della Banca (nel 2013 più di 2.500 donne coinvolte dalle survey, con un tasso di risposte superiore al 38%, e 48 colleghe coinvolte nei focus group). I temi affrontati nell'edizione 2013 sono connessi alle pari opportunità, alla presenza di donne in ruoli manageriali, alla concilia-

zione vita privata e lavoro, alla soddisfazione lavorativa, alla valutazione delle azioni in essere e a suggerimenti per azioni correttive. Si è parlato anche delle condizioni specifiche delle donne che hanno bambini e di quelle che hanno superato l'età dei 50 anni. I risultati vengono comunicati al Board della VUB.


Nell'ambito della Divisione Corporate e Investment Banking è attivo un percorso in due giornate d'aula (5 edizioni nel 2013) specificamente indirizzate al personale femminile per rafforzarne le qualità manageriali, con riflessioni su come aumentare la sicurezza in se stesse e la consapevolezza del proprio potenziale, consolidando le motivazioni ad intraprendere un percorso di carriera, conciliando la crescita professionale con la motivazione al femminile. Sono anche proposte tecniche di "personal branding", focalizzando i propri punti di forza ed elaborando strategie di miglioramento per costruire e valorizzare la propria identità professionale.

Anche nel 2013, proseguendo le collaborazioni con enti e associazioni impegnate sulle tematiche di inserimento nel mondo del lavoro, Intesa Sanpaolo ha ricevuto il riconoscimento del Diversity & Inclusion Award -Diversitalavoro, assegnato alle aziende che promuovono politiche di avviamento lavorativo per le persone svantaggiate, puntando alla valorizzazione del loro talento e delle competenze. Inoltre, è stato attivato un gruppo di lavoro interfunzionale con l'obiettivo di includere sempre più le persone con diversa abilità, fornendo loro supporto sia sotto il profilo degli strumenti sia delle competenze. È in corso anche una collaborazione con il progetto LIA (Libri Italiani Accessibili, coordinato dall'Associazione Italiana Editori) mirata a uno studio di fattibilità sulla sempre maggior inclusione di persone ipovedenti e non vedenti tramite l'accessibilità dei documenti e degli strumenti aziendali: nel 2014 gli esiti e i possibili approcci verranno condivisi all'interno del gruppo di lavoro sulle disabilità per decidere come procedere.

LA FORMAZIONE


I processi di cambiamento e innovazione sono stati accompagnati e talvolta guidati dalla Formazione che ha sempre più integrato in tal senso il proprio forte ruolo istituzionale di trasferimento di conoscenze e di diffusione di valori.

PER UNA BANCA AL SERVIZIO DI FAMIGLIE E IMPRESE

Con "Banca Estesa" vengono ridisegnate le modalità di relazione con la clientela e viene fatto evolvere il modello Retail della Banca. Il progetto formativo a supporto ha l'obiettivo di condividere le nuove logiche per migliorare e rafforzare la qualità del servizio al cliente (vedi capitolo Offerta di un servizio di valore alla clientela ). Il progetto formativo ha sinora coinvolto circa 500 Direttori attraverso un programma strutturato di azioni a supporto delle Filiali, con particolare riferimento alle gestione delle nuove fasce orarie. Due le giornate di workshop: la prima di confronto con i vertici aziendali

sulle linee guida del nuovo modello e la seconda di approfondimento del metodo e degli strumenti. Sempre nell'ambito delle novità introdotte da Banca Estesa è stato avviato il progetto Offsite per supportare l'Offerta Fuori Sede. Nel progetto sono già stati coinvolti circa 1.000 Gestori Personal e alcuni Direttori di Filiale della Banca dei Territori. Il workshop consente di rafforzare l'approccio proattivo secondo cui è la Banca ad "andare verso" le famiglie e le imprese, attraverso una personalizzazione sempre più spinta dei servizi a loro dedicati. La formazione ha supportato le funzioni impegnate lungo la filiera del credito ad affrontare i cambiamenti in atto. Il Progetto formativo "Creare valore con il credito" ha, in questo senso, consentito di affinare i processi creditizi e la gestione efficace e proattiva del credito in risposta soprattutto ai bisogni delle piccole e medie imprese. Tra maggio e dicembre 2013 sono state coinvolte oltre 11.500 persone in un workshop di due giorni che ha favorito il confronto, rese omogenee le conoscenze in materia di credito e valorizzato le professionalità presenti in azienda. L'iniziativa è stata disegnata con una metodologia che nelle due giornate d'aula ha alternato contenuti didattici e lavoro attivo, con analisi e discussione di casi studio.

È stata avviata, sempre nel 2013, anche la formazione dedicata a circa 600 persone della Divisione Corporate e Investment Banking per la valorizzazione delle competenze di settore e di filiera. Il progetto di "Formazione Settoriale", che continuerà nel 2014, ha l'obiettivo di far evolvere il livello di servizio offerto alle imprese consentendo ai partecipanti di passare dal concetto di consulenza finanziaria a quello di "partnership industriale". A supporto del percorso è presente anche una specifica piattaforma online che consente approfondimenti e confronti pre e post aula.

L'attenzione della formazione non si limita ai collaboratori ma si rivolge anche a sostenere le start-up e i giovani come concretizzato anche attraverso il programma "Adottup" realizzato in collaborazione con Confindustria Piccola Industria (vedi capitolo Sostegno al sistema imprenditoriale .

DIFFONDERE LA CULTURA DELLA RESPONSABILITÀ

La diffusione della cultura della responsabilità è stata al centro di un'intensa attività progettuale congiunta della funzione CSR e del Servizio Formazione con l'intento di affiancare al trasferimento di conoscenze, la diffusione di valori nel lavoro di ogni giorno. Questo è avvenuto anche con il coinvolgimento dei Referenti CSR, specificamente impegnati nel nuovo approccio adottato per il monitoraggio e controllo del Codice Etico. Per affrontare questo impegno, è stata erogata una formazione mirata a dare concretezza alla sperimentazione della cosiddetta 'autovalutazione' delle strutture, con 4 sessioni di training "Autovalutazione e responsabilità: dagli

strumenti alle capacità" incentrato sul trasferimento delle linee guida dello standard ISO 26.000 e il potenziamento delle competenze relazionali connesse alla sua applicazione.

Nei confronti delle persone di Intesa Sanpaolo Vita è stato realizzato, ed è tutt'ora in corso, il progetto "Per un'identità e una cultura condivisa" che fa della condivisione dei valori aziendali i pilastri per l'integrazione di culture e mestieri. L'iniziativa ha sinora coinvolto oltre 100 colleghi e si svolge attraverso i racconti dei partecipanti che, in una logica coerente con il Codice Etico, valorizzano le loro esperienze e "alleno" la capacità di adottare una "visione multi stakeholder" nelle situazioni personali e professionali.

CSR Drops

Nasce nel 2013, da una collaborazione interfunzionale tra Unità CSR, Divisione Banche Estere e Servizio Formazione, il progetto formativo *CSR Drops* dedicato alle Banche Estere del Gruppo. L'obiettivo dell'iniziativa è quello di diffondere il modello CSR di Gruppo, puntando in particolare sulla condivisione del concetto di Responsabilità sociale d'impresa come "modo di fare business". Il progetto è partito con un workshop dedicato ai delegati CSR delle Banche Estere, in cui si sono rielaborate in gruppo le loro esperienze di CSR attraverso la metodologia dello storytelling. Le storie raccontate hanno dato luogo ad una serie di video educational girati anche grazie al supporto dei team locali.

I video concretizzano attraverso esempi quotidiani i quattro pilastri della CSR: Le nostre scelte, I sette valori, Il dialogo con gli stakeholder e La cultura della responsabilità. *CSR Drops* usa la metafora del "mare" per attivare un vero e proprio racconto collettivo, che grazie anche agli strumenti di social networking potrà rimanere vivo nel tempo. *CSR Drops* sarà fruibile a distanza da tutti i colleghi delle Banche Estere e della DBE a partire dal primo trimestre 2014.

C'è stata anche una progettualità specifica sulla cultura della responsabilità in una delle banche estere, la VÚB Banka, con un progetto indirizzato ai manager della Banca avente gli obiettivi di creare consapevolezza sulla CSR come parte del lavoro quotidiano coinvolgente


tutte le persone e di promuovere al contempo la raccolta di idee e iniziative coerenti. Si tratta di seminari di mezza giornata organizzati dalla CSR Unit insieme alla VÚB Academy e in partnership con un'organizzazione non governativa.

Qualità della vita in azienda

LE REALIZZAZIONI NEL 2013

OBIETTIVO 2013	RISULTATI	PROGRESSI
Bilanciamento casa/lavoro: ■ Contenimento del lavoro straordinario	Si mantiene alto il presidio delle strutture finalizzato agli obiettivi di contenimento.	■
■ Ricerca di soluzioni in grado di incontrare esigenze di flessibilità	Realizzato uno studio di fattibilità in tema di smart working e adesione alla Giornata del Lavoro Agile promossa dal Comune di Milano. Completato il progetto per la realizzazione dell'Asilo Nido del Grattacielo di Torino.	■
■ Promozione di piani di intervento territoriale per la ricerca di soluzioni a supporto dei bisogni di cura	Prosegue la partecipazione al gruppo di lavoro ABI per lo sviluppo delle politiche di people care e l'adesione a IEP Imprese e Persone (network di aziende che si propone di valorizzare e diffondere il welfare aziendale). Prosegue la gestione di Welcare Family, divenuto anche una delle offerte della Banca per la clientela senior all'interno del programma Riconoscimento Senior.	■
■ Proseguimento nell'impegno sui temi della mobilità dichiarato nei Piani Spostamento Casa e Lavoro	Proseguimento dell'attività di completamento del programma rateizzazione abbonamenti su Mobility Office e stipula delle convenzioni per il trasporto pubblico e per la gestione delle navette aziendali sulla piazza di Milano.	■
Welfare e Salute: ■ Definizione di interventi per rafforzare l'efficacia del Fondo Sanitario e la sua sostenibilità nel tempo	Nel giugno 2013 le Fonti Istitutive hanno attivato una commissione tecnica sul tema della sostenibilità della gestione degli iscritti in quiescenza. Nel settembre 2013, è stato sottoscritto un accordo finalizzato ad un migliore equilibrio tra contributi e prestazioni nel rispetto dei principi di equità e solidarietà intergenerazionale.	■
■ Sviluppo del progetto per la realizzazione del Fondo Pensioni Unico di Gruppo	Proseguimento e completamento delle attività preliminari di analisi e fattibilità necessarie per la messa a punto del progetto su cui dallo scorso anno è avviato il confronto con le parti sociali.	■
■ Sviluppo del progetto per la costituzione dell'Associazione culturale, ricreativa e sportiva dei dipendenti del Gruppo Intesa Sanpaolo	Attiva da gennaio 2014 l'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo come associazione unica di Gruppo. ALI armonizza i preesistenti circoli ottimizzando le sinergie operative e ampliando la propria operatività anche all'offerta di servizi alle persone. Totale aderenti al febbraio 2014: circa 20.000.	■

QUALITÀ DELLA VITA

Il sistema di Welfare aziendale è stato ulteriormente strutturato all'interno di un modello integrato che include i servizi di People Care, Mobility Management (vedi capitolo "Riduzione degli impatti ambientali diretti" ) e ALI, la nuova associazione culturale, ricreativa e sportiva dei collaboratori di Intesa Sanpaolo. Partendo dall'ascolto costante e strutturato delle esigenze delle persone esso si propone di agire sui principali elementi di miglior bilanciamento della vita privata e professionale dei collaboratori e delle loro famiglie, con l'obiettivo di favorire soluzioni e progetti sostenibili e coerenti con le loro aspettative. L'azione del Welfare aziendale è integrata con l'impianto normativo che offre a tutti i colleghi da un lato soluzioni e istituti di flessibilità, come permessi, congedi, orario flessibile in ingresso e uscita, part-time, ecc. e dall'altro agevolazioni e contributi eco-

nomici, come provvidenze per famiglie con figli disabili, assicurazioni infortuni, prestiti, mutui, ticket pasto, nonché da ultimo il Premio aziendale sociale.

LE INIZIATIVE DI CONCILIAZIONE

Una serie di piattaforme offrono servizi di utilità sociale e mobilità sostenibile, il sistema People Care di Intesa Sanpaolo, integra il complesso delle azioni di welfare aziendale e agisce realizzando servizi e iniziative per il work life balance, la mobilità sostenibile e per accrescere il benessere delle persone e della comunità aziendale, con un approccio multidisciplinare e integrato. Le azioni sono mirate a realizzare interventi sostenibili di conciliazione vita-lavoro, stante la capillarità territoriale, la complessità organizzativa e all'eterogeneità di bisogni della popolazione aziendali.



ALI (Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo), la nuova associazione culturale, ricreativa e sportiva dei collaboratori del Gruppo Intesa Sanpaolo, è stata istituita con l'accordo sindacale del febbraio 2013 e opera da gennaio 2014 come associazione unica di Gruppo, armonizzando i preesistenti circoli, ottimizzando le sinergie operative e ampliando la propria operatività anche all'offerta di servizi alle persone. Si tratta di una nuova forma di welfare partecipato attento a soddisfare le differenti esigenze di colleghi in servizio e in quiescenza e delle loro famiglie con l'obiettivo di favorirne l'aggregazione, proporre soluzioni per un turismo conveniente, di diffondere iniziative culturali, di promuovere attività sportive anche per i più giovani e garantire – attraverso i Consigli Territoriali – il valore delle relazioni personali con i soci.

UN SERVIZIO SEMPRE PIÙ GRADITO DAI COLLEGHI



Alle famiglie con figli in età scolare è dedicato "People Junior Campus" che a settembre 2013 ha chiuso la sua terza stagione. Il progetto riguarda l'organizzazione delle vacanze estive dei figli compresi tra i 6 e i 17 anni di età, con proposte di campus in tutta Italia e anche all'estero che, grazie al sostegno diretto della Banca, sono accessibili a tariffe agevolate. Il servizio consente anche di effettuare esperienze interculturali all'estero con l'assegnazione di borse di studio destinate ai figli dei dipendenti in collaborazione con la Fondazione Intercultura.

Nel corso del 2013 si è svolta un'indagine per verificare il giudizio sul supporto fornito ai collaboratori nella gestione dei figli: il parere è stato in gran parte positivo, con una percentuale di adesione all'indagine particolarmente alta (71,43%) e, come per lo scorso anno, la preferenza continua ad essere orientata alla scelta degli 'studi all'estero' con il 53,9% (31,1 % nel 2012).

IL PORTALE DEGLI ACQUISTI



Il portale dedicato agli acquisti on line punta a offrire prodotti e servizi di utilità sociale come i libri scolastici

adottati da tutte le sezioni delle scuole italiane e alcuni testi di supporto come diari, dizionari, atlanti, tutti offerti a condizioni agevolate e con consegna gratuita in tutta Italia. Dopo il primo utilizzo i libri acquistati possono entrare a far parte di un mercato dell'usato gestito dal portale e tornare ad essere utili per altri colleghi. Il questionario di gradimento ha evidenziato il 90% di utenti soddisfatti (rispetto all'87% dello scorso). Il ricorso al servizio appare tendenzialmente dettato da un'esigenza legata al risparmio di tempo (62%) più che di denaro (22%).

LE FAMIGLIE E LA GESTIONE DEI FIGLI

A supporto della prima infanzia, Intesa Sanpaolo mette a disposizione 4 asili aziendali a Milano, Firenze, Napoli e Torino Moncalieri ai quali nel 2015 si aggiungerà quello del nuovo centro direzionale di Torino. Sono strutture che possiedono i requisiti richiesti dal manuale di qualità del Consorzio PAN, redatto da un Comitato Scientifico, che copre tutti gli aspetti della gestione educativa ed organizzativa con parametri di qualità elevati e utilizzo di materiali certificati FSC (Forest Stewardship Council) e PFEC (Certificazione della Gestione Forestale). A integrazione dell'offerta sono attive Convenzioni con il consorzio PAN sul territorio nazionale e a Milano è stata realizzata una prima esperienza di asilo aziendale condiviso con Telecom Italia a favore delle persone di Intesa Vita.

SEMPRE MAGGIORE COESIONE TRA LE PERSONE

People Together è uno spazio on-line sulla Intranet aziendale dedicato alle manifestazioni culturali e sportive promosse dalla Direzione Risorse Umane; conta ormai oltre 9.000 iscritti e evidenzia l'interesse per le iniziative di promozione della salute e del benessere.

BISOGNI DI ASSISTENZA E CURE DOMICILIARI



Welcare Family, avviato nel 2012, offre un servizio multicanale accessibile anche "da casa" per ottenere informazioni, servizi di assistenza e di cure domiciliari, gestione di pratiche burocratiche e amministrative, previdenziali e fiscali a tariffe agevolate o gratuite. La rete è in continua e progressiva implementazione.

Con l'iniziativa "Baby Security", organizzata a Milano, Roma, Torino e Napoli, la Banca ha permesso a collaboratori e famigliari di conoscere la cultura della prevenzione e della corretta informazione sul tema degli incidenti dovuti all'ingestione di cibo o corpi estranei che possono coinvolgere i bambini. Gli incontri sono stati tenuti da un medico esperto in tecniche di rianimazione di base con dimostrazioni teorico-pratiche sulle manovre di disostruzione pediatrica e sull'utilizzo del Kit Baby Security, ideato dalla Federazione Italiana Medici Pediatri (FIMP) e realizzato dalla CFI Progetti. Inoltre, è stato distribuito gratuitamente ai colleghi, i cui figli frequentano i Nidi dei Bimbi, un Kit composto da un manuale e da un verificatore che controlla la pericolosità di giocattoli, pezzi di cibo o altri oggetti.

Salute e coesione aziendale

Per tutte le persone di Intesa Sanpaolo (in servizio e in quiescenza) e le loro famiglie è operativo il Fondo Sanitario Integrativo di Gruppo che assicura agli iscritti un'assistenza sanitaria integrativa delle prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Nazionale, tempestiva ed efficace. Il Fondo riconosce le prestazioni per il tramite della rete convenzionata o, in alternativa, rimborsando le spese sanitarie sostenute direttamente dagli associati. Complessivamente il Fondo ha erogato prestazioni per 134 milioni di euro nel 2011 (anno di attivazione), per 137 milioni nel 2012 e per circa 139 milioni (stima) nel 2013 a fronte di una contribuzione totale da parte degli iscritti e delle rispettive aziende di circa 140 milioni di euro annui. L'assistenza convenzionata, inferiore al 30% della spesa complessiva, è in crescita rispetto all'assistenza a rimborso ed ha riguardato principalmente ricoveri, cure dentarie, visite specialistiche ed accertamenti diagnostici). Il Fondo, che è strutturato in due gestioni distinte per gli iscritti in servizio e in quiescenza, valorizza la mutualità e la solidarietà intergenerazionale, principalmente destinando alla gestione quiescenti una percentuale delle contribuzioni annue versate dagli iscritti in servizio a condizione che la loro gestione si sia chiusa in equilibrio (cosiddetto contributo di solidarietà che a partire dall'esercizio 2014 è stato elevato dal 4% al 6%). Nel primo biennio di attività sono stati riversati alla gestione quiescenti 7,5 milioni di euro a titolo di contributo di solidarietà ordinario e 4 milioni a titolo straordinario, a parziale ripianamento del disavanzo. Per il 2014 il Fondo si propone di monitorare la qualità delle prestazioni e di attivare iniziative di prevenzione sotto il controllo di un istituendo Comitato Scientifico.

COESIONE E TUTELA SOCIALE

In un quadro economico complessivo ancora difficile, l'azienda ha condiviso con le rappresentanze dei lavoratori soluzioni anche innovative per limitare le ricadute sul piano sociale perseguendo l'obiettivo di mantenere la competitività sui mercati senza venire meno al proprio consolidato impegno a salvaguardia della coesione interna.

Anche per il 2013 è stato concordato un Premio aziendale attraverso l'innovativa formula del Premio sociale che consente ai collaboratori di fruirne, in alternativa alla tradizionale forma in contanti, sotto forma di rimborso delle spese per l'istruzione dei figli, per l'assistenza sanitaria integrativa e/o la previdenza complementare anche a favore dei famigliari: una soluzione sostenibile e coerente con la valorizzazione del welfare aziendale. È proseguita in un'ottica di rafforzamento dell'identità unitaria del gruppo il progetto di razionalizzazione del comparto della previdenza complementare presentato alle organizzazioni sindacali; i Fondi Pensione del Gruppo sono oggi oltre 30 dopo le varie fusioni e la costituzione del fondo pensioni unico di gruppo è un'esigenza fortemente avvertita non solo per adempiere alle linee guida tracciate dall'Autorità di vigilanza ma anche per offrire molteplici vantaggi come la riduzione dei rischi operativi, finanziari e attuariali con il passaggio di almeno una parte degli iscritti dei fondi preesistenti alla capitalizzazione su base volontaria, l'omogeneizzazione dei servizi, le economie di scala e di scopo, ecc. È stata inoltre valutato insieme ai sindacati l'andamento della fase di avvio del Fondo Sanitario di Gruppo per il quale sono stati condivisi gli interventi correttivi necessari per assicurarne l'equilibrio.

COMUNICARE E ASCOLTARE

Nel 2013 le Banche Estere del Gruppo sono state protagoniste del passaggio alla piena integrazione nei processi di comunicazione interna con l'avvio di tre progetti tesi a estendere alle Banche Estere la Web Tv, a creare un house organ internazionale plurilingue e a realizzare uno spazio informativo Intranet comune, anch'esso plurilingue. Un'informazione continua e trasparente è stata alimentata tramite canali e strumenti innovativi che hanno coinvolto tutte le persone che lavorano nel Gruppo. La Intranet ha ampliato il proprio perimetro da 100 a 110 sezioni con uno spazio, tra gli altri, dedicato a Expo 2015. Per le persone è stata rinnovata la sezione dedicata alla formazione e attivate quelle per premio aziendale, per il nuovo sistema di welfare e per gli accordi sindacali su occupazione e produttività. "La mia Intranet", la scrivania di lavoro personalizzabile da ogni collaboratore, è stata rinnovata e integrata con strumenti di real time communication mentre nell' Intranet Store è stata inserita una funzionalità di ricerca delle applicazioni operative grazie alla quale tutti i colleghi possono utilizzare in modo semplice e integrato i propri strumenti di lavoro. La Web Tv ha aggiunto 11 canali dedicati alle Banche estere di

Intesa Sanpaolo che propongono videoclip sottotitolate e con audio nelle differenti lingue locali fruibili sul luogo di lavoro, da casa e in mobilità grazie alla piattaforma extranet. Da gennaio 2013 Mosaico, l'house organ del Gruppo, è solo online per essere sempre più coerente con i bisogni di un'informazione multimediale, tempestiva e capillare sulla realtà aziendale.

Il sistema strutturato di ascolto interno ha rilevato le percezioni dei colleghi affiancando alle indagini di clima in Italia e all'estero, 3 gruppi di ascolto sul territorio (panel), 49 focus group e survey su temi specifici oltre a indagini ad hoc per strutture e società del Gruppo.

L'analisi di clima ha coinvolto 60.951 colleghi delle aree professionali e quadri direttivi con una partecipazione di circa il 57%; 995 dirigenti, con un'adesione pari a circa il 68% e 23.170 colleghi delle Banche Estere con un'adesione del 40,4%. Si sono tenuti 35 incontri sul territorio, "Vita e lavoro in Intesa Sanpaolo", che hanno fatto sentire oltre 400 colleghi di tutte le strutture aziendali partecipi della vita aziendale. L'iniziativa "Insieme per il Piano d'impresa" ha coinvolto circa 6.000 colleghi con responsabilità commerciale in tutti i Paesi in cui opera Intesa Sanpaolo per raccogliere proposte e idee per orientare lo sviluppo del Gruppo col Piano d'impresa. L'iniziativa è stata realizzata con una survey online e 11 focus group di cui 3 all'estero.

La Banca come attore di crescita

Intesa Sanpaolo sviluppa la propria offerta e i propri servizi con l'obiettivo di generare crescita economica per la Banca e per i territori nei quali opera. Il sostegno alle famiglie, alle fasce sociali vulnerabili così come alle imprese e alla pubblica amministrazione, anche in periodi di crisi economica, consente di favorire nuova occupazione, sviluppo di iniziative imprenditoriali e benessere per la comunità riattivando un ciclo virtuoso che genera valore solido e di lungo periodo.

Inclusione finanziaria ed empowerment economico

LE REALIZZAZIONI NEL 2013

OBIETTIVO 2013	RISULTATI	PROGRESSI
Famiglie e senior: Sviluppo di un'offerta per l'intero nucleo familiare e focalizzazione sulle soluzioni per la clientela senior	Mutuo casa: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rinegoziazioni. Sono state oltre 36.400 in Italia per un controvalore di debito residuo di circa 1,8 miliardi di euro. ▪ Moratoria delle rate. L'adesione alle iniziative ABI e del Ministero dell'Economia e delle Finanze ha consentito di sospendere la rata per quasi 3.200 mutui per un controvalore di debito residuo di circa 242 milioni di euro. Collaborazioni per il sostegno alle famiglie: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Finanziamenti per più di 10 milioni di euro a più di 2.000 famiglie con il "Prestito Nuovi Nati". ▪ Iniziative di microcredito e di contrasto al fenomeno dell'usura in Italia per più di 9,3 milioni di euro. Soluzioni per la clientela senior: Offerta dedicata: un nuovo libretto di risparmio, una carta prepagata ricaricabile e un conto che prevede particolari agevolazioni sul canone. Dall'aprile 2013 è attivo il programma "Riconoscimento Senior" per agevolazioni per la salute, i servizi socio-assistenziali e occasioni di acquisto.	■
Giovani: Consolidamento dell'offerta rivolta ai giovani (in particolare Superflash)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offerta dedicata Superflash che include prodotti transazionali, finanziamento, accumulo e previdenza. ▪ Prestito Bridge per finanziare gli studi universitari a condizioni particolarmente vantaggiose. Ad oggi sono stati concessi circa 6.000 prestiti con 67 milioni di erogato. ▪ Lancio di una offerta previdenziale che ha previsto agevolazioni per i giovani in considerazione della loro particolare vulnerabilità in questo ambito. 	■
Nuovi italiani: Sviluppo di nuovi servizi di trasferimento fondi rivolti ai "nuovi italiani"	Tre servizi complementari consentono di inviare denaro in tutti i paesi del mondo: Getmoney to Family, Express to Family, Money Transfer Western Union. Nel 2013 sono state gestite più di 87.400 transazioni per un importo complessivo di quasi 52,8 milioni di euro di rimesse.	■
Partnership con il terzo settore: Impulso alla creazione di reti fra operatori non profit e altri attori	Banca Prossima: a fine 2013 circa 26.500 clienti (+21% rispetto al 2012), con una raccolta di circa 4,8 miliardi e utilizzi per circa 1,2 miliardi. Numerosi progetti sviluppati in partnership e a sostegno del terzo settore.	■

Il perdurare dello stato di difficoltà dell'economia e il conseguente rallentamento del ciclo produttivo hanno generato disagi e in alcuni casi difficoltà nel far fronte a bisogni primari delle famiglie e delle fasce sociali più vulnerabili: i giovani, gli anziani e gli immigrati. In questo contesto Intesa Sanpaolo ha continuato a garantire soluzioni finanziarie innovative anche aderendo a diverse tipologie di intervento di sostegno a livello di sistema bancario quali la predisposizione di fondi di garanzia e la possibilità di sospensione temporanea del pagamento della rata del mutuo per i nuclei familiari penalizzati dalla perdita del posto di lavoro o dalla riduzione dello stipendio.

ACQUISTO DELLA CASA, ACCESSO AL CREDITO E SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE

Nel 2013 è stato significativo il fenomeno di richieste di rinegoziazione delle condizioni e dei termini contrattuali dei mutui stipulati negli ultimi anni. Queste richieste, che evidenziano la maggior difficoltà delle famiglie nel sostenere l'onere mensile del mutuo, hanno trovato una risposta concreta: la predisposizione di forme di rinegoziazione – sia per mutui a tasso fisso, sia per quelli a tasso variabile – con una rimodulazione della rata il cui onere diviene maggiormente sostenibile con un allungamento della durata residua del mutuo. Nel 2013, complessivamente sono state oltre 36.400 le rinegoziazioni per un controvalore di debito residuo di circa 1,8 miliardi di euro.

Parallelamente, Intesa Sanpaolo ha aderito ad accordi istituzionali di grande rilievo sviluppati nell'ambito del protocollo d'intesa **"Percorso Famiglie"** dell'ABI in collaborazione con Governo e Associazioni dei Consumatori che prevede un insieme armonico di agevolazioni per l'acquisto casa, la nascita dei figli, la loro istruzione ecc. In questo quadro, la sospensione delle rate dei mutui per le famiglie che si trovano in condizioni di temporanea difficoltà economica è stata attuata in adesione al **"Piano Famiglie"** dell'ABI e al **Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa del Ministero dell'Economia e delle Finanze** grazie ai quali sono stati sospesi complessivamente nel solo 2013 quasi 3.200 mutui per un controvalore di debito residuo di circa 242 milioni di euro.

Per andare incontro alle esigenze delle fasce sociali più vulnerabili come giovani e studenti, Intesa Sanpaolo ha aderito ad alcune iniziative promosse dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio civile nazionale, come

l'adesione ad un Fondo con una dotazione finanziaria iniziale di 50 milioni di euro, che ha l'obiettivo di offrire le garanzie necessarie per consentire alle giovani coppie o ai nuclei familiari monogenitoriali di ottenere un mutuo per l'acquisto della prima casa. A decorrere dal 2014, l'accesso al Fondo è consentito ai giovani di età inferiore a 35 anni titolari di un rapporto di lavoro atipico. Nel 2013 le domande accolte sono state 47 per un controvalore di oltre 5 milioni di euro.

La serba Banca Intesa Beograd ha continuato a garantire il sostegno alle giovani coppie con salari bassi erogando nel 2013 quasi 9 milioni di euro per l'acquisto della prima casa. Una simile iniziativa è attiva anche in Romania, dove la partecipata locale ha sviluppato un'offerta per giovani affittuari di alloggi statali per aiutarli nell'acquisto delle unità abitative locate e in Slovacchia, dove VÚB Banka ha erogato quasi 230.000 euro di prestiti in favore di coppie neo-spose.

Sempre in tema di finanziamenti, **"Prestito Nuovi Nati"** ha consentito a Intesa Sanpaolo di erogare nel 2013 oltre 10 milioni euro per più di 2.000 richieste a favore di famiglie con nuovi nati o figli adottati negli anni 2012, 2013 e 2014. L'iniziativa beneficia della garanzia parziale di uno specifico fondo istituito presso il Dipartimento alle Politiche per la famiglia.

Per favorire la ripresa dei consumi della famiglie italiane, Intesa Sanpaolo a inizio dicembre 2013 ha lanciato l'iniziativa **"Rata Leggera"**. Alle famiglie che stanno già pagando regolarmente un mutuo prima casa viene offerta l'opportunità di alleggerire l'onere delle rate con la sospensione per un anno del pagamento della quota capitale senza alcun costo accessorio. L'agevolazione consente di liberare risorse dal bilancio familiare che potranno essere destinate ad affrontare con maggior fiducia progetti o spese.

Prestito della Speranza

Da 5 anni Intesa Sanpaolo aderisce al "Prestito della Speranza", il progetto di microcredito promosso dalla Conferenza Episcopale Italiana in collaborazione con l'Associazione Bancaria Italiana per il sostegno al reddito di famiglie in temporanea difficoltà (microcredito sociale) e per sostenere attività di natura imprenditoriale e creazione di micro e piccola impresa (microcredito d'impresa). Per il progetto, la CEI ha messo a disposizione un fondo di garanzia di 30 milioni di euro a copertura dei finanziamenti erogati dalle banche.

Nel 2013 Intesa Sanpaolo ha erogato oltre 500 finanziamenti alle famiglie, per 2,8 milioni di euro e a 19 nuove imprese familiari, per un erogato di 366 mila euro. Complessivamente dal 2009 sono stati erogati più di 10,5 milioni di euro.

Già dal 2005 Intesa Sanpaolo ha realizzato "Anticipazione sociale" per i lavoratori in cassa integrazione. Le aziende italiane nel 2013 hanno continuato a fare ricorso alla cassa integrazione straordinaria e i dipendenti spesso percepiscono l'indennità dall'INPS dopo 7/8 mesi dalla richiesta.

Anticipazione Sociale permette di attivare una linea di fido a rilascio graduale a condizioni economiche particolarmente agevolate. È utilizzabile fino al momento in cui l'INPS accrediterà sul conto corrente del lavoratore

l'integrazione salariale. Grazie agli accordi sottoscritti con gli Enti e con le istituzioni locali in Lombardia, Piemonte, Emilia Romagna, Toscana e Veneto, il lavoratore non sostiene alcun onere perché indennizzato dai partner di progetto. Dal 2006 ad oggi sono più di 16.000 le famiglie che hanno ottenuto sostegno per quasi 78 milioni di euro. Dal mese di ottobre 2013, per la provincia di Milano, nel prodotto Anticipazione Sociale è stato inserito anche un progetto sugli ammortizzatori sociali in partnership con la Fondazione Welfare Ambrosiano.

Anche nelle Banche estere del Gruppo sono state sviluppate iniziative di inclusione finanziaria.

Una particolare attenzione è stata rivolta al mondo femminile. In Egitto, Alexbank ha sostenuto un progetto di formazione e inserimento al lavoro di donne marginalizzate, in aziende locali o in proprie imprese sviluppate tramite micro-prestiti. In Serbia, Banca Intesa Beograd ha continuato a erogare prestiti destinati all'avvio o al consolidamento di nuove imprese guidate da donne per un totale di 87.000 euro (in leggero calo rispetto al 2012). In Croazia è proseguita la collaborazione di PBZ con l'Associazione delle Donne di Adria per lo sviluppo dell'imprenditoria femminile attraverso interventi formativi dedicati, mentre in Slovacchia VÚB Banka ha portato avanti per il quarto anno consecutivo il progetto avviato con la rivista femminile "Emma" per la formazione di future imprenditrici tra donne neo-diplomate, in maternità e disoccupate. I corsi, tenuti anche da manager della Banca, hanno visto la partecipazione di 15 donne. Il problema diffuso della disoccupazione è stato affrontato con prodotti ad hoc, come prestiti inclusivi di assicurazione in caso di perdita del lavoro o per disabilità a causa di incidenti con la possibilità di posticipare il pagamento delle rate in Serbia (quasi 20 milioni erogati). In Croazia, PBZ collabora con il Croatian Employment Service nell'organizzazione di corsi di formazione professionalizzanti. Per coloro che concludono con successo l'iniziativa, PBZ offre un contratto di lavoro (43 giovani inseriti nel 2013).

DIAMO SPAZIO AL FUTURO: GIOVANI E STUDENTI

Lo sviluppo dell'offerta commerciale ha continuato a porre particolare attenzione ai giovanissimi per i quali sono previste agevolazioni e promozioni dedicate affinché possano con facilità avvicinarsi al mondo della banca consentendo una più facile inclusione finanziaria.

"Superflash" è il marchio ombrello dedicato interamente al mondo dei giovani e si caratterizza per un modello di offerta di prodotti che mira a soddisfare in maniera semplice le loro aspettative in tema di prodotti transazionali, finanziamento, accumulo e previdenza. Superflash è anche un modello di comunicazione nuovo per la Banca, che parla il linguaggio dei giovani attraverso i mezzi da loro utilizzati: una sezione del sito della Banca interamente dedicata al segmento, una pagina Facebook Superflash, non solo per fornire assistenza, ma uno spazio dedicato agli aggiornamenti sui prodotti, le promozioni e gli eventi, una pagina Twitter e una maggiore attenzione ai luoghi di aggregazione (università, eventi, manifestazioni) per incontrare i giovani e diffondere il brand Superflash. I soli prestiti nel 2013 si attestano a più di 24.300 per 254,5 milioni di euro. In tema di offerta previdenziale il Gruppo ha ritenuto importante dedicare specifiche condizioni agevolative ai giovani. Le due soluzioni lanciate a fine del 2012 – un fondo pensione aperto, "Il Mio Domani", e un piano individuale di previdenza, "Il Mio Futuro" – sono indi-

rizzate a tutte le fasce di clientela, compresi inoccupati e lavoratori atipici. I prodotti prevedono una soglia di accesso ridotta che permette l'adesione anche con cifre molto basse e, in caso di versamento del Tfr da parte del datore di lavoro, non è necessario effettuare un versamento iniziale. Dal lancio dei due prodotti sono stati attivati circa 65 mila piani.

Prestito Bridge, invece, è stato pensato per dare agli studenti universitari la possibilità di finanziare i propri studi a condizioni particolarmente vantaggiose. Si rivolge agli studenti iscritti a una delle Università convenzionate e i requisiti per riceverlo prescindono dal reddito familiare, basandosi esclusivamente sulla regolarità e sul merito universitari, senza richiedere alcuna garanzia personale. A oggi sono 20 le Università convenzionate, per un totale di circa 6.000 prestiti concessi con circa 69 milioni di erogato (263 finanziamenti nel 2013 per circa 3 milioni di euro).

La Banca slovacca VÚB offre anche prodotti dedicati ai giovani (prestiti e mutui) a particolari condizioni. Nel 2013 sono stati erogati quasi 189 milioni di euro con un leggero decremento rispetto al 2012. La Banca ha continuato anche a erogare prestiti per studenti che hanno buoni risultati scolastici per un totale di 870.000 euro, registrando un incremento di quasi il 50% rispetto al 2012. In favore degli studenti opera anche la croata PBZ che nel 2013 ha erogato prestiti per coprire le rette universitarie e i costi di vitto e alloggio.

IL VALORE DELLA RELAZIONE: I PROGETTI PER I SENIOR

Nel tempo i nostri clienti Senior (il 28% della clientela privati in Italia) hanno sviluppato con la Banca una relazione storica e affettiva che desiderano sia valorizzata: sono clienti da molti anni, spesso non hanno mai cambiato banca e in molti casi Intesa Sanpaolo è diventata anche la banca di famiglia.

Alla Banca chiedono inoltre prodotti dedicati, facili da utilizzare e comprendere e sicuri e utili al passaggio generazionale, per trasferire in modo consapevole il patrimonio alla famiglia.

Proprio per valorizzare e riconoscere la relazione della clientela senior con la Banca è stato attivato ad aprile 2013 il programma di "Riconoscimento Senior" che prevede: convenzioni a cliniche e studi diagnostici che praticano uno sconto diretto sulla prestazione; servizi socio assistenziali, previdenziali e fiscali a condizioni agevolate o gratuite, fruibili sia sul territorio presso le sedi ACLI sia attraverso il portale www.welcarefamily.intesasanpaolo.com; occasioni di acquisto di prodotti e servizi per il tempo libero selezionati e a prezzi di favore attraverso il programma Bonus di Intesa Sanpaolo. Sono più di 210.300 i clienti che hanno avuto accesso a questo programma.

L'offerta si declina inoltre in tre linee di prodotti dedicati: Libretto Pensione per Te, Carta pensione, Conto Facile con formula dedicata ai Senior. Quest'ultima offerta

ha riscosso particolare successo, grazie all'agevolazione particolarmente conveniente sul canone rispetto al costo standard, con circa 64.500 conti aperti al 31/12/2013. Alla stessa data sono in essere più di 18.800 Libretti Pensione per Te e circa 2.400 Carta Pensione.

Anche nelle Banche estere sono state sviluppate diverse iniziative in favore della clientela senior: prodotti specifici per i pensionati sono offerti in Serbia (quasi 24 milioni di euro erogati), in Slovenia e in Romania. Prestiti a condizioni vantaggiose sono attivi già dal 2011 in Bosnia-Erzegovina dove nel 2013 sono stati erogati quasi 11 milioni di euro.

UN PONTE VERSO IL MONDO: LA GESTIONE DELLE RIMESSE

La nostra Banca dedica una particolare attenzione alla clientela immigrata, la cui consistenza è rilevante (oltre 635.000 mila clienti). Con riguardo alle esigenze dei clienti di trasferire i propri risparmi nei Paesi di origine, Intesa Sanpaolo ha sviluppato tre servizi complementari fra loro che per caratteristiche e costi rendono la gamma completa e competitiva: Getmoney to Family, che permette di inviare denaro nei principali paesi di provenienza dei migranti grazie ad accordi di collaborazione stipulati con banche in loco; Express to Family, per l'invio di denaro sulle banche del Gruppo Intesa Sanpaolo presenti in Albania, Egitto, Romania, Serbia e Ucraina e Money Transfer Western Union, che grazie alla capillare rete di agenti permette di ricevere denaro in

tutto il mondo. Nel 2013 complessivamente i tre servizi hanno gestito più di 87.400 transazioni per circa 52,8 milioni di euro di rimesse.


Nel secondo semestre 2013 Intesa Sanpaolo ha aderito ad un protocollo ABI che, grazie al coinvolgimento delle Istituzioni di Microfinanza di alcuni Paesi di origine dei Nuovi Italiani, Operatori Money Transfers e Banche, ha l'obiettivo di canalizzare le rimesse dei migranti favorendo l'allocatione del risparmio.


NOI E IL TERZO SETTORE PER CREARE VALORE SOCIALE E SVILUPPO

Intesa Sanpaolo attribuisce una grande rilevanza al Terzo Settore, che rappresenta una parte importante dell'economia e della società italiana: a fine 2013, più di 70.000 clienti del Gruppo erano registrati come "non profit", per un totale di crediti di circa 2,5 miliardi di euro e di raccolta – fra diretta e indiretta – di circa 12 miliardi. Questi numeri, così come i progetti sviluppati e l'offerta dedicata al mondo non profit negli ultimi anni, testimoniano la vitalità di questa relazione.


In molte iniziative avviate si è rivelata particolarmente preziosa la collaborazione con VoBIS (Volontari Bancari per le Iniziative Sociali), associazione nazionale senza scopo di lucro di ex bancari che mettono le loro competenze al servizio dei cittadini e delle organizzazioni non profit, svolgendo attività di accompagnamento e tutoraggio dei richiedenti.

Banca Prossima

Il presidio del comparto avviene in parte attraverso Banca Prossima , che opera dal 2008 con questa missione e dal 2011 è unico fornitore di rating per tutte le controparti non profit del Gruppo. La Banca ha ottenuto in questi anni risultati significativi: a fine 2013 aveva relazioni con oltre 26.500 clienti (+21% rispetto al 2012), con una raccolta di circa 4,8 miliardi (2,1 quella diretta e indiretta riferita alla sola clientela non istituzionale, +21%) e utilizzi per circa 1,2 miliardi (+18%). La maggior parte della clientela acquisita da Banca Prossima è al primo accesso al Gruppo e ciò conferma la capacità, ampia e in crescita, di presidiare un segmento che, oltre alla sua attuale importanza economica (circa 1.000.000 di addetti fra dipendenti, temporanei ed esterni; 4,8 milioni di volontari; ricavi per circa il 4,5% del PIL), ha un'alta rilevanza sociale per la presenza nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria, nell'istruzione o nello sport, soprattutto nel contesto del parziale ritiro delle PP.AA. dall'area del welfare. L'attività di Banca Prossima verso il Terzo Settore non si limita alla concessione del credito, ma attraverso l'attività di **FITS!**, una Fondazione operativa d'impresa costituita dalla Banca, intende contribuire al suo sviluppo e al raggiungimento della massima efficienza economica e operativa.

A fine 2013, Banca Prossima ha promosso, in partnership con alcune Fondazioni azioniste e soggetti del Terzo Settore, il Manifesto "Fiducia e nuove risorse per il Terzo Settore" che mira alla costituzione di una rete di operatori che forniscano fonti finanziarie a costo moderato per supportare gli investimenti del non profit . Primi filoni di intervento saranno un campagna sull'efficienza energetica, una riflessione sull'accesso ai bandi europei, l'emissione di obbligazioni per lo sviluppo del non profit e lo studio di una centrale di acquisto che abbatta in modo considerevole i costi, consen-

tendo alle Organizzazioni di concentrarsi meglio sulla propria missione.

Per aiutare le organizzazioni non profit a trovare finanziamenti per i propri progetti, Banca Prossima ha ideato nel 2011 **Terzo Valore** , un portale di fundraising che consente alle persone – fisiche e giuridiche – di prestare denaro a progetti non profit in modo diretto, senza l'utilizzo di intermediari e con la restituzione del capitale garantita dalla banca.

Al tradizionale contributo che le persone possono dare al mondo del sociale – le donazioni – Terzo Valore ag-

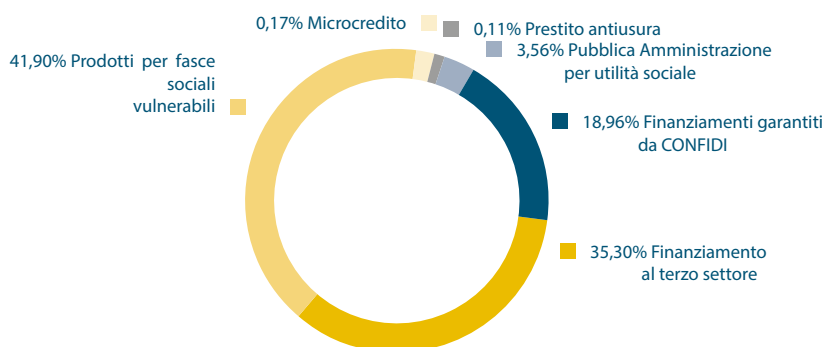
giunge una modalità inedita nel panorama italiano: Prestobene, il primo prestito fatto direttamente da un privato a un'organizzazione non profit che poi lo restituirà con un tasso di interesse concordato. In ottica di massima trasparenza, lo stato di avanzamento lavori dei progetti è rendicontato sul portale. A fine anno risultano conclusi 32 progetti in ambito educativo, religioso, socio-assistenziale e culturale. Nel febbraio 2013 è stato presentato un accordo tra Fondazione Cariplo e Banca Prossima per un'iniziativa volta alla promozione e al sostegno del social housing, che utilizzerà questa piattaforma Internet per accedere alle risorse finanziarie non coperte dal contributo della Fondazione.

Tra le partnership di rilievo con il Terzo Settore: il **Consorzio SPIN-Sport Insieme**, soggetto senza fine di lucro nato dalla collaborazione con i principali Enti di Promozione Sportiva a livello nazionale (ACSI, AICS, ASI, CSI, ENDAS, LIBERTAS, UISP, USACLI) per costruire nuovi impianti sportivi, ristrutturare o adeguare

re quelli esistenti per promuovere la pratica sportiva in Italia. Il modello di accesso al credito di SPIN è innovativo: l'associazione partecipa al rischio con il proprio capitale (minimo il 20% dell'importo) e affronta insieme al Consorzio un percorso di studio e analisi del progetto. Banca Prossima è confortata nella sua decisione creditizia dall'asseverazione di SPIN, che approfondisce alcuni aspetti, quali la sostenibilità economico-finanziaria dell'investimento, la congruità dei costi e l'iter autorizzativo necessario, determinanti per il successo del progetto. Nel 2013 sono stati finanziati 15 progetti per circa 5 milioni di euro. Dal 2011 sono stati finanziati complessivamente 50 progetti per 17 milioni.

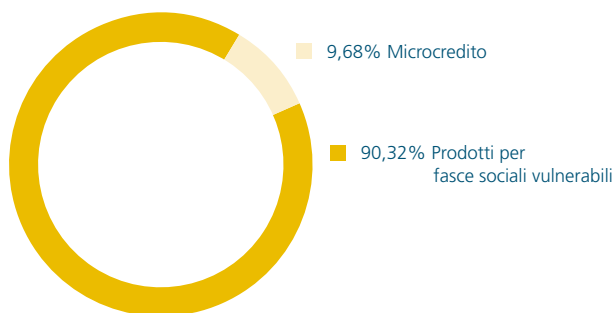
La nostra volontà di giocare un ruolo per la crescita sociale delle comunità in cui operiamo si è tradotta in numerosi progetti di microcredito e iniziative volte alla prevenzione dell'usura, che ci hanno visto partner di Fondazioni azioniste e Onlus locali.

Iniziative ad alto impatto sociale 2013: Italia



Nel corso del 2013 Intesa Sanpaolo ha erogato finanziamenti per attività ad alto impatto sociale per più di 3,6 miliardi di euro (1,28% sul totale dei crediti da attività commerciale), contribuendo a creare opportunità imprenditoriali e occupazionali nonché ad aiutare le persone in difficoltà attraverso diverse forme: microcredito; prestiti antiusura; finanziamenti alla Pubblica Amministrazione per sviluppare servizi e attività di utilità sociale; finanziamenti agevolati concessi a piccole e medie imprese che fanno parte dei CONFIDI (consorzi o cooperative per la garanzia collettiva dei crediti); prodotti e servizi destinati ad associazioni ed enti del Terzo Settore; prodotti dedicati alle categorie sociali più vulnerabili per favorirne l'inclusione finanziaria.

Iniziative ad alto impatto sociale 2013: estero



Iniziative di rilievo sono quelle che vedono Intesa Sanpaolo quale partner della Fondazione Lombarda Antiusura e della Fondazione Welfare Ambrosiano.

La **Fondazione Lombarda Antiusura** dal 1997 opera in difesa delle persone o delle piccole imprese che versano in gravi situazioni finanziarie oppure sono a rischio di usura. La Fondazione, costituita su iniziativa di Cariplo Spa in collaborazione con Fondazione Cariplo e Caritas Ambrosiana, fornisce a titolo gratuito le garanzie necessarie per la copertura del credito concesso. La selezione delle richieste avviene grazie al contributo di esperti, dipendenti o pensionati del Gruppo, che operano come centro di ascolto e accompagnamento nell'individuazione di soluzioni finanziarie atte a risolvere situazioni di criticità. Grazie all'intervento della Fondazione – in garanzia o a copertura degli interessi – dall'inizio dell'attività sono stati 553 i soggetti che hanno potuto accedere ai finanziamenti di Intesa Sanpaolo, pari a più di 8,9 milioni di euro.

La **Fondazione Welfare Ambrosiano**, ente finanziato dal Comune di Milano, a cui partecipa anche la Fondazione Lombarda Antiusura, prevede iniziative di microcredito sia di natura "sociale", per il sostegno al reddito di famiglie in temporanea difficoltà, sia di natura imprenditoriale, per la creazione di micro e piccola impresa. Il bacino di utenza è essenzialmente l'area milanese. Intesa Sanpaolo è uno dei quattro partner finanziari coinvolti nell'iniziativa: nel 2013 ha concesso 58 erogazioni per un totale di circa 289 mila euro. Altri due progetti, iniziati nel 2011, interessano in particolare i territori lombardo e piemontese:

- il "Microcredito per il lavoro", in collaborazione con la Fondazione Lombarda Antiusura Onlus, è rivolto alle imprese individuali e familiari, italiane e straniere, ubicate nella Regione Lombardia; i finanziamenti sono assistiti dalla garanzia di un fondo costituito dalla Fondazione che risponde nella misura del 90% del credito concesso;
- il "Finanziamento a valere sul Fondo Regionale di garanzia per il Microcredito - Regione Piemonte assistito da garanzia FINPIEMONTE" è dedicato alle piccole imprese di nuova costituzione e ai lavoratori autonomi, che hanno sede operativa in Piemonte, per la fase di avvio dell'attività. I finanziamenti sono assistiti da garanzia dell'80% del capitale erogato rilasciata dalla finanziaria regionale.

Importanti iniziative sono state avviate nel corso dell'anno:

- l'accordo con la Fondazione San Patrignano, avviato a maggio 2013, che prevede attività di microcredito per l'inserimento dei ragazzi della Comunità di San Patrignano nel mondo del lavoro. Grazie a un fondo di garanzia di 250.000 euro, costituito dalla Fondazione San Patrignano e affidato a Banca Prossima, Intesa Sanpaolo mette a disposizione un massimo di 750.000 euro di finanziamenti a favore degli ospiti della Comunità che, terminato il loro per-

corso, intendono impegnarsi come neo imprenditori. Il progetto prevede una formazione con il supporto dell'Università Bocconi e un accompagnamento nella prima esperienza imprenditoriale con i 250 "Credit Angels" dell'associazione Vobis.

- l'accordo con la Fondazione San Bernardino (Diocesi di Milano): "Fondo Famiglia e Lavoro", progetto di microcredito promosso a febbraio 2013 dalla Diocesi di Milano e coordinato dalla nostra Banca, a cui hanno aderito altre 4 banche (Monte dei Paschi di Siena, Banca Popolare di Milano, Unione di Banche Italiane e Credito Valtellinese). Il Fondo è destinato a facilitare l'accesso al credito delle famiglie della Diocesi di Milano che abbiano perso la fonte di reddito primaria da lavoro dipendente o autonomo ma che comunque mantengano un reddito, anche modesto, da parte di uno dei suoi membri o abbiano un progetto per il ricostituire un reddito familiare. La Fondazione San Bernardino, gestore del fondo di garanzia per conto della Diocesi, provvede a selezionare le richieste di adesione al Fondo e, grazie a questo fondo di garanzia, Intesa Sanpaolo può erogare finanziamenti a condizioni agevolate.

Anche le banche dei territori hanno proseguito nel loro impegno a supporto del tessuto sociale e imprenditoriale in cui operano con progetti di microcredito rivolti alle fasce sociali più disagiate e alle micro imprese in difficoltà e attivati in collaborazione con Fondazioni e istituzioni locali e Associazioni del Terzo settore.

Complessivamente le numerose iniziative di microcredito e di contrasto al fenomeno dell'usura hanno portato in Italia all'erogazione di più di 9,3 milioni di euro.

Numerosi i progetti attivati dalle nostre banche estere. In Egitto le attività di microcredito sono sviluppate dal 2007, sia per finanziamenti a individui considerati non bancabili che per lo sviluppo di piccole attività. Grazie alla capillare presenza di filiali dedicate, nel 2013 il portafoglio gestito ha registrato una crescita rispetto al 2012 e sono stati erogati prestiti per più di 25 milioni di euro, con un incremento di circa l'1,5% rispetto all'anno precedente. L'impegno di Alexbank a partire dal 2013 è stato strutturato all'interno di un progetto dedicato – "Bank the Unbanked" – al fine di aumentare la penetrazione e diversificare l'offerta in termini di prodotti (introduzione di forme di risparmio, carte, prodotti assicurativi) e canali (mobile banking).

Il settore agricolo ricopre particolare rilevanza in Slovenia dove Banka Koper ha rinnovato l'offerta destinata a questa tipologia di clientela per meglio adattarsi alle esigenze specifiche degli agricoltori e delle loro attività, in particolari ai fattori di stagionalità. Nel corso del 2013 sono stati erogati finanziamenti per quasi 2,4 milioni di euro. A fine anno, la partecipata slovena ha anche siglato un accordo con il Fondo Europeo d'Investimento per dare avvio, a partire dal 2014, a programmi di microcredito d'impresa.

CALAMITÀ NATURALI: IL NOSTRO SOSTEGNO A FAMIGLIE E IMPRESE

Ancora una volta le emergenze ambientali del 2013 hanno visto Intesa Sanpaolo a fianco delle famiglie e degli operatori economici. Sono stati attivati interventi sia attraverso finanziamenti ad hoc e sospensione di rate di finanziamenti in essere avviati autonomamente, sia aderendo prontamente a tutte le iniziative di legge. In particolare è stata prevista la moratoria delle rate dei mutui e dei prestiti e sono stati stanziati finanziamenti a condizioni agevolate a fronte del terremoto nelle province di Massa Carrara e Lucca, dell'alluvione della Regione Toscana e di quella che colpì le province di Matera e Potenza, della tromba d'aria che ha colpito l'alto e medio Polesine e di quella che ha interessato le province di Udine e Pordenone, dell'alluvione in Sardegna, della tempesta di neve che ha colpito il Bellunese e del maltempo nelle province di Cremona, Mantova e Brescia.


È stata inoltre prorogata fino al 31 dicembre 2013 la sospensione delle rate dei mutui e finanziamenti a favore delle popolazioni dell'Emilia Romagna e delle province di Mantova e Rovigo colpite dal sisma del maggio 2012. Complessivamente sono stati stanziati 95 milioni di euro e sono state attivate 639 sospensioni, per un controvalore di circa 83 milioni.

CRESCERE CON I NOSTRI STAKEHOLDER: CULTURA FINANZIARIA PER SCELTE CONSAPEVOLI

Un impegno che il Gruppo Intesa Sanpaolo sente come particolarmente vicino alla sua area di competenza è la diffusione della conoscenza di temi economico/finanziari, per rendere le persone maggiormente consapevoli delle loro scelte finanziarie, con un occhio particolare alle nuove generazioni. Numerose sono le iniziative che vengono realizzate mettendo a disposizione, senza finalità commerciali, la nostra esperienza e consulenza sui temi della gestione del risparmio e del bilancio familiare.

Aderiamo alle iniziative di educazione finanziaria promosse nel nostro Paese dal Consorzio PattiChiari e rivolte agli studenti. "L'impronta economica teens", in particolare, è un pacchetto didattico che introduce le nozioni basilari per una prima conoscenza delle regole economiche e che prevede come prova finale il concorso "Sviluppa la tua idea imprenditoriale" nel quale gli studenti devono realizzare un vero Business Plan. Sempre per gli studenti delle scuole secondarie vengono inoltre organizzate, in diverse città italiane, le "Settimane dell'educazione finanziaria".

Un altro progetto che Intesa Sanpaolo promuove dall'anno scolastico 2008/2009, insieme all'Osservatorio Permanente Giovani-Editori, è "Cultura finanziaria a scuola: per prepararsi a scegliere". Sviluppato nell'ambito dell'iniziativa Il Quotidiano in Classe, il progetto fornisce supporti di conoscenza utili per operare scelte consapevoli per il proprio futuro e favorire la formazione

di cittadini responsabili. L'iniziativa si avvale di una serie di strumenti: un "Quaderno di Lavoro," elaborato con il coinvolgimento del Servizio Studi di Intesa Sanpaolo, per supportare i docenti nello svolgimento dell'attività; clip video; un incontro annuale di formazione per gli insegnanti con la partecipazione di docenti universitari, rappresentanti della Banca e esperti di formazione. Per saperne di più visita il sito dell'Osservatorio .

Nell'ambito della collaborazione con le Associazioni dei Consumatori è stata poi avviata nel 2011, con una programmazione quadriennale, il progetto "Mettere in comune competenze", nato dalla volontà di migliorare la conoscenza reciproca e la capacità di collaborazione a vantaggio dei clienti e consumatori.

Il progetto si articola su quattro tappe: la formazione dei quadri delle Associazioni dei Consumatori, lo sviluppo di un progetto formativo rivolto a tutti dipendenti di Intesa Sanpaolo che si è svolto nel 2013, gli incontri sul territorio che coinvolgeranno sia le organizzazioni locali delle Associazioni sia le Direzioni regionali di Intesa Sanpaolo. Nell'ultima fase del progetto, saranno i top manager del Gruppo Intesa Sanpaolo e i quadri direttivi delle Associazioni a mettere in comune competenze e indicazioni in una serie di incontri specializzati per principali aree di attività, tra le quali retail, legale, assistenza ai clienti.

Anche le banche estere del Gruppo hanno dato vita a numerose iniziative di educazione finanziaria che hanno coinvolto diverse fasce della popolazione. In Serbia, Banca Intesa Beograd ha promosso un progetto sul settore del credito per gli studenti della scuola secondaria in collaborazione con il network locale del Global Compact delle Nazioni Unite. In Slovenia, Banka Koper ha portato avanti il programma di alfabetizzazione digitale per gli anziani in collaborazione con l'Università Popolare di Capodistria per favorire l'accessibilità dei servizi bancari attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie. In Ungheria, CIB Bank ha partecipato al programma "Finance Compass" lanciato dalla Banca nazionale ungherese per aumentare la consapevolezza dei cittadini sui temi finanziari legati alla vita quotidiana attraverso la pubblicazione di articoli sulla stampa. In Slovacchia, VÚB Banka propone ormai da diversi anni un progetto di formazione per gli studenti delle scuole primarie che si basa sull'uso di un gioco interattivo on-line per diffondere conoscenze base sul mondo della finanza e responsabilizzare i bambini sull'uso del denaro.

Sostegno al sistema imprenditoriale

LE REALIZZAZIONI NEL 2013

OBIETTIVO 2013	RISULTATI	PROGRESSI
<p>Sostegno a nuova imprenditorialità e occupazione: Nuove linee di finanziamento rivolte alla clientela Small Business e per il sostegno alla nuova imprenditorialità</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sostegno a più di 4.500 nuove attività imprenditoriali con quasi 450 milioni di euro in finanziamenti a medio lungo termine e oltre 19.000 nuove attività con 578 milioni di euro di nuovi finanziamenti a breve termine. ▪ Dopo l'avvio nel 2012 di un Accordo con l'Ente Cassa di Risparmio di Firenze per il sostegno all'occupazione, nel 2013 il progetto è stato esteso ai territori di Foligno, Spoleto e Pistoia e ha consentito di sostenere più di 100 finanziamenti per quasi 6,2 milioni di euro. ▪ Continua la collaborazione con i più importanti Consorzi Fidi. Ad oggi oltre 83.000 finanziamenti garantiti in essere, per un controvalore di circa 4,7 miliardi di euro 	■
<p>Innovazione e Start-up: Sviluppo di iniziative per favorire le start-up e le aziende in fase di crescita</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intesa Sanpaolo Start Up Initiative prosegue il suo percorso di accelerazione per le aziende in fase di crescita: in quattro anni più di 60 edizioni. Nel 2013 sono 101 le startup presentate ad investitori. ▪ Nova+: i finanziamenti per l'innovazione delle imprese sono stati più di 360 milioni a favore di 333 iniziative. 	■
<p>Accordi per lo sviluppo delle imprese : Definizione di un nuovo accordo con Confindustria che si focalizzi su crescita dimensionale, internazionalizzazione e nuova imprenditorialità</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuovo Accordo Confindustria Piccola Industria firmato a marzo 2013: ha previsto uno stanziamento di 10 mld di euro per il sostegno alle PMI. ▪ Nuovo Accordo ABI per il credito 2013 che aggiorna le misure di sospensione e allungamento dei finanziamenti previste dal precedente accordo. Le operazioni oggetto di sospensione sono state complessivamente più di 12.700 per un totale di debito residuo di più di 3 miliardi e circa 490 milioni di debito prorogato. Per gli allungamenti le domande ammesse sono state più di 1.000 per un totale di debito residuo/posticipato di più di 337 milioni, mentre i finanziamenti per ricapitalizzazione sono stati 39 per un importo totale di 14,4 milioni. 	■

ACCESSO AL CREDITO E SOSTEGNO ALLA NUOVA IMPRENDITORIA


Nel marzo 2013 Intesa Sanpaolo ha firmato un nuovo accordo con **Confindustria Piccola Industria** che prevede lo stanziamento di un plafond di 10 miliardi di euro di cui 200 milioni dedicati a nuovi progetti imprenditoriali. La collaborazione, avviata nel 2009, si è focalizzata sul dialogo fra imprese e Banca e sull'accesso al credito delle PMI attraverso gli strumenti di facilitazione creditizia.

Tre gli ambiti ritenuti strategici per la ripresa: sviluppo del business internazionale, crescita dimensionale e nuovi progetti imprenditoriali di qualità. L'accordo con-

ferma anche l'offerta del Gruppo in queste tre aree: innovazione e ricerca, reti di impresa e altre forme di alleanza, efficienza energetica ed eco-sostenibilità. Centrale anche la valorizzazione delle specificità territoriali: i Referenti territoriali per l'attuazione dell'accordo (della Banca e di Confindustria) hanno il compito di diffonderne i contenuti a livello locale. Il Tavolo Nazionale di Coordinamento e Monitoraggio analizza le richieste e le esigenze provenienti dai territori e mette a fattor comune le migliori esperienze realizzate a livello locale. Nel 2013 sono stati effettuati 17 incontri a livello regionale, per un totale di circa 90 accordi sottoscritti con associazioni provinciali e regionali di Confindustria.

AdottUP

In tema di promozione di nuova imprenditorialità di qualità, è nato il progetto AdottUP: il programma di Piccola Industria Confindustria per l'adozione delle startup, del quale Intesa Sanpaolo è partner strategico. AdottUp permette alle migliori idee imprenditoriali di diventare business sostenibili grazie alla formazione da parte di aziende consolidate che ne diventano "tutor" e le aiutano a svilupparsi.

Intesa Sanpaolo raccoglie candidature di idee imprenditoriali, le propone a un Comitato congiunto (Intesa Sanpaolo e Confindustria) che le valuta, le seleziona, fornisce alta formazione e spazi di lavoro, e crea la "Vetrina delle migliori idee" : un'area dedicata sul sito di Confindustria che consente una visibilità dei migliori progetti agli associati che, visionando le idee selezionate, potranno proporsi per diventarne «tutor».

Da aprile a ottobre si sono candidate e sono state valutate 160 idee d'impresa. 65 di queste, sono state selezionate dai Comitati e contattate per approfondimenti.

Intesa Sanpaolo mette a disposizione, oltre a specifici supporti (tra i quali quali NeolImpresa, Officine Formative, e StartUp Initiative), linee di finanziamento sia per l'azienda tutor sia per l'adottato.

Complessivamente nel 2013 Intesa Sanpaolo ha supportato più di 4.500 nuove attività imprenditoriali con quasi 450 milioni di euro in finanziamenti a medio lungo termine (fra cui il nuovo "Finanziamento NeolImpresa", specifico per le start-up) e oltre 19.000 nuove attività con circa 578 milioni di euro di nuovi finanziamenti a breve termine.

OFFICINE FORMATIVE (OFF)

Officine Formative è il progetto con il quale Intesa Sanpaolo offre a studenti disoccupati e potenziali imprenditori un percorso gratuito di formazione che consente di apprendere gli elementi necessari per trasformare un'idea grezza in una potenziale impresa. Il percorso è suddiviso in due fasi: Think it, moduli on line per il trasferimento delle competenze di base e Make it, moduli in presenza per sviluppare le competenze e per trasformare le proprie idee di business in aziende. Al termine del percorso le migliori idee di impresa che emergono dalle attività di laboratorio e che rispettano i requisiti richiesti, possono accedere alla selezione di Startup Initiative.

NEO IMPRESA

Per far fronte alle difficoltà di inserimento nel mercato del lavoro, Intesa Sanpaolo ha creato il portale Neo Impresa. Il portale accompagna chi vuole avviare un'impresa o rilevarne una già esistente e aiuta a individuare i finanziamenti privati e pubblici disponibili.

Neo Impresa si articola in tre sezioni, ognuna corrispondente a una fase cruciale nella realizzazione di

un'iniziativa imprenditoriale: dalla creazione dell'idea ("Pensala"), alla progettazione e valutazione economica della stessa ("Crea") fino alla proposizione di un'offerta bancaria dedicata e all'indicazione di fonti di finanziamento ordinarie e alternative, come bandi e agevolazioni ("Finanziala").

Nel mese di settembre Intesa Sanpaolo ha aderito anche all'**accordo siglato da ABI e dalle Associazioni delle imprese**, che individua misure in favore delle Piccole Medie Imprese. In un contesto economico recessivo, l'Accordo mira ad assicurare la disponibilità di adeguate risorse finanziarie alle PMI che, pur registrando tensioni sul fronte della liquidità, presentano comunque prospettive positive di sviluppo o di continuità aziendale. L'accordo ripropone misure di sospensione e allungamento dei finanziamenti analoghe a quanto già previsto dalle Nuove Misure per il Credito alle PMI del febbraio 2012 (accordo che si è concluso in data 30.09.2013). Per quanto riguarda entrambi gli Accordi, nell'anno 2013, le operazioni oggetto di sospensione sono state più di 12.700 per un totale di debito residuo di più di 3 miliardi e circa 490 milioni di debito prorogato. Per gli allungamenti le domande ammesse sono


state più di 1.000 per un totale di debito residuo/posticipato di più di 337 milioni, mentre i finanziamenti per ricapitalizzazione sono stati 39 per un importo totale di 14,4 milioni.

ACCORDO CON ENTE CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE: "SVET, SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO"

A settembre 2012 è stata avviata una forma di sostegno all'occupazione del territorio coinvolgendo le PMI e gli artigiani delle Province di Firenze, Arezzo e Grosseto, operanti da almeno due anni. L'obiettivo del progetto è quello di attivare delle misure in grado di frenare la riduzione dei livelli occupazionali sostenendo gli investimenti nei settori con maggiori opportunità di crescita. L'Ente ha messo a disposizione un plafond di 4,8 milioni presso la Cassa di Risparmio di Firenze rinunciando per un periodo di 5 anni alla sua remunerazione: questo ha permesso alla Banca di erogare finanziamenti chirografari a 5 anni a tassi fissi particolarmente contenuti. Il progetto si pone quale modello di partnership con Fondazioni locali e nel 2013 è stato sviluppato anche con le Fondazioni Cassa di Risparmio di Foligno, di Spoleto e di Pistoia.

Complessivamente sono stati erogati quasi 100 finanziamenti per circa 6 milioni di euro.

ACCORDI CON CONFIDI E ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA PER AGEVOLARE L'ACCESSO AL CREDITO

Il Gruppo Intesa Sanpaolo collabora con i più importanti Consorzi Fidi che rilasciano garanzie sui finanziamenti erogati con una copertura in genere non inferiore al 50%, consentendo alle piccole e medie imprese un più agevole accesso al credito. Ad oggi sono in essere oltre 83.000 finanziamenti garantiti, per un controvalore di circa 4,7 miliardi di euro. Con alcuni di tali confidi è attiva altresì l'operatività anti-usura (vedi capitolo Inclusione finanziaria ed empowerment economico .

IMPRESE: FARE RETE PER SUPERARE I LIMITI DIMENSIONALI

Il rilancio della competitività delle imprese può avvalersi delle sinergie offerte da innovativi strumenti di aggregazione. Per questo Intesa Sanpaolo col supporto dalle competenze specialistiche di Mediocredito Italiano e coinvolgendo le principali istituzioni e associazioni di categoria, ha promosso azioni mirate a favorire la diffusione della conoscenza di questo specifico tema presso gli imprenditori e ha fornito un'assistenza completa ai progetti di rete promossi dai Territori. Il modello di servizio dedicato allo sviluppo di reti d'impresa ha visto l'istituzione di un "Osservatorio nazionale" realizzato dal Servizio Studi e Ricerche in collaborazione con Mediocredito Italiano e la Direzione Marketing Imprese che ha l'obiettivo di valutare gli effetti positivi del sistema rete sulle performance d'impresa e più in ge-

nerale sulla competitività del tessuto produttivo italiano. Gli studi condotti nell'ambito dell'Osservatorio Nazionale vengono progressivamente declinati sul territorio con la costituzione di Laboratori Regionali che vedono coinvolte Associazioni e Istituzioni territoriali locali per offrire un supporto concreto al territorio, in termini sia di offerta finanziaria e di consulenza agli imprenditori, sia di sensibilizzazione delle Istituzioni su specifiche azioni di politica industriale a sostegno della competitività del tessuto economico locale.

Il quarto Osservatorio Nazionale descrive il secondo semestre 2013 come quello della svolta, con un record di 389 nuovi contratti di rete e 1.555 imprese coinvolte. A fine dicembre le reti registrate in Camera di Commercio erano 1.353 per un totale di 6.435 imprese aderenti.

INNOVAZIONE PER LA CRESCITA

L'innovazione è una chiave strategica di riposizionamento competitivo delle aziende sul mercato globale e rappresenta una delle principali leve per generare crescita e nuova occupazione.

La nostra offerta include finanziamenti, assistenza e consulenza attraverso strutture specialistiche dedicate.

I finanziamenti di Nova+

Il programma di finanziamenti Nova+ ha continuato a sostenere le imprese italiane che investono in innovazione e ricerca. Nello specifico, Nova+ affianca alla tradizionale analisi di merito di credito una valutazione tecnico-industriale del piano d'investimenti svolta da una struttura d'ingegneri specializzati per settore merceologico e con una profonda conoscenza delle tendenze tecnologiche. In quest'ambito, Mediocredito Italiano prosegue la collaborazione con alcuni autorevoli Atenei italiani avvalendosi del supporto tecnico-scientifico di esperti in grado di valutare il rischio tecnologico dei progetti più complessi e ambiziosi.

Nel 2013 sono state attivate due nuove linee di finanziamento "Nova+ FNI Disegni" e "Nova+ FNI Brevetti" che permettono di sostenere i progetti d'industrializzazione di modelli, disegni e brevetti delle PMI attraverso finanziamenti inseriti in un portafoglio di operazioni assistito da una garanzia a valere su fondi del Fondo Nazionale per l'Innovazione.

Complessivamente, nel 2013 i finanziamenti erogati sono stati più di 360 milioni di euro per 333 iniziative.


Anno	Progetti finanziati	Erogazioni €/000
2011	244	467.618
2012	291	369.140
2013	333	360.091

SERVIZI ALLE IMPRESE PER L'ACCESSO AI FINANZIAMENTI EUROPEI

IntesaSanpaolo Eurodesk è la società del Gruppo Intesa Sanpaolo con sede a Bruxelles e Milano, che offre assistenza e consulenza alle imprese che intendono accedere alle opportunità di finanziamento offerte dall'Unione europea, con un particolare focus sull'ambito della ricerca e sviluppo e dell'innovazione.

La società interviene inoltre come partner nei progetti di ricerca e innovazione finanziati dalla Commissione europea, coinvolgendo così il Gruppo fin dai primi stadi di sviluppo delle idee progettuali e consentendogli di valutarne al meglio i rischi e le potenzialità. Tale attività

mira a facilitare il dialogo tra mondo finanziario, imprenditoriale e accademico.

IntesaSanpaolo Eurodesk, attraverso desk specializzati, monitora le politiche comunitarie nei settori industriali strategici per la competitività europea quali l'agroalimentare, la sanità, le energie rinnovabili, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, l'innovazione sociale e la collaborazione con i Paesi terzi, curando i rapporti con gli stakeholder di settore (imprese, Università, Istituzioni europee). Il Desk si avvalgono di un canale di comunicazione disponibile gratuitamente sul sito della società , in cui sono resi accessibili al pubblico notizie, bandi ed eventi riguardanti politiche e finanziamenti europei.

Intesa Sanpaolo Start Up Initiative

Prosegue il percorso di accelerazione per le aziende in fase di crescita: un processo strutturato e continuo di ricerca, formazione, selezione e presentazione a investitori di start-up ad alto contenuto tecnologico che in quattro anni ha superato le 60 edizioni, incrementato il numero di paesi, tecnologie e settori industriali, sviluppato partnership a livello mondiale con il Global Social Venture Competition dell'Università di Berkeley e in Italia con l'Università Cattolica/Altis e l'Associazione San Michele Valore Impresa, in collaborazione con Banca Prossima.

A tre anni dal lancio sono 39 le edizioni in Italia e 24 gli appuntamenti internazionali. A fronte di oltre 2.100 start up coinvolte, 591 hanno preso parte ai percorsi formativi e 454 si sono confrontate con più di 5.000 investitori italiani e internazionali. Gli incontri hanno generato per le imprese circa 2.400 manifestazioni di interesse da parte di potenziali investitori, totalizzando 65 "casi di successo" nell'ambito delle aziende incontrate.

Prosegue l'attività della **Fondazione Ricerca e Imprenditorialità** con alcuni gruppi industriali leader in Italia (Telecom Italia, Enel, Finmeccanica) ed eccellenze della ricerca (Istituto Italiano di Tecnologia, Fondazione Politecnico di Milano, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa), per sostenere, attraverso attività di formazione imprenditoriale, di potenziamento e tutoraggio industriale, la

crescita delle imprese che operano in settori tecnologici avanzati. Ad oggi sono state elaborate 123 richieste di adesione ai servizi. Intesa Sanpaolo partecipa al progetto anche attraverso l'integrazione con le attività della Fondazione di tutte le iniziative che hanno visto la Banca già impegnata nel fornire assistenza e consulenza alle PMI, alle start-up e agli spin-off universitari. In particolare

sono messe a fattor comune le esperienze maturate anche attraverso Intesa Sanpaolo Start Up Initiative.

Alle grandi imprese è dedicato il desk tecnologico specializzato **Technological Opportunity Proposal**, che propone ai clienti, secondo un approccio di open innovation basato sulla capacità di cogliere le migliori opportunità al di fuori della cerchia aziendale, occasioni di investimento in aziende in fase di crescita che producono tecnologie innovative. Nel 2013 è stato ampliato il portafoglio dei clienti coinvolti nei settori dell'ICT, Media Cleantech e Industrial, arrivando a coinvolgere 90 tra le principali realtà industriali italiane ed europee.

OPERARE PER PROMUOVERE LA SOSTENIBILITÀ DELLE IMPRESE: FONDI ETICI E AZIONARIATO ATTIVO

Intesa Sanpaolo è consapevole della capacità di influenza positiva che possono giocare i grandi investitori istituzionali e gli istituti di credito nell'attivazione di dinamiche di sostenibilità nelle aziende in cui investono o con cui si rapportano. La scelta di dialogare con le aziende in portafoglio, di selezionare emittenti virtuosi, di esercitare i diritti di voto o di partecipare a tavoli di lavoro di organismi internazionali per contribuire alla stesura di norme, regolamenti e ricerca, si traduce nell'influenza che l'investitore esercita nella vita delle imprese, potendone in parte condizionare le politiche di sviluppo e di crescita con attenzione alla sostenibilità economica, finanziaria, ambientale e sociale.

EMISSIONE DI OBBLIGAZIONI INTESA SANPAOLO SERIE SPECIALE BANCA PROSSIMA

Ad ottobre 2013 Intesa Sanpaolo ha emesso Obbligazioni "Serie Speciale Banca Prossima", finalizzate a costituire un plafond di fondi da utilizzare per finanziare soggetti del Terzo settore. Data la peculiare destinazione dei fondi raccolti, le Obbligazioni sono emesse a tassi inferiori a quelli normalmente adottati per titoli

aventi le medesime caratteristiche in termini di tipologia di tasso e di durata. I fondi raccolti dal collocamento saranno interamente devoluti da Intesa Sanpaolo a Banca Prossima e saranno utilizzati esclusivamente per finanziare le organizzazioni non profit. Il rendimento delle obbligazioni si presenta con valori inferiori a quelli normalmente adottati sul mercato; il maggior costo sostenuto dall'investitore in termini di minor rendimento sarà interamente trasferito quale beneficio a favore del prestatore del finanziamento.

FONDI ETICI

Gli investimenti dei fondi etici vengono selezionati utilizzando criteri di tipo positivo (principio inclusivo) per individuare elementi di buona gestione sociale e ambientale nelle società o enti analizzati e negativo (principio esclusivo) per le attività in contrasto con i principi etici dichiarati dai fondi. Viene anche utilizzato il principio "best in class", per individuare società che, in determinati mercati a rischio, si distinguono per iniziative socio-ambientali. Lo screening ambientale è interamente soggetto al principio "best in class" visto che tutte le maggiori società quotate hanno un impatto rilevante sull'ambiente e questo principio di selezione consente di evidenziare i titoli più virtuosi.

Nel corso del 2013 l'applicazione di questi criteri ha determinato la variazione dell'universo investibile e di conseguenza l'inclusione o esclusione di alcuni emittenti dal portafoglio dei fondi. Tra le motivazioni di inclusione ricordiamo i programmi per la riduzione di gas serra, la tutela della biodiversità, l'utilizzo di tecnologie pulite, il coinvolgimento dei fornitori e la tutela delle minoranze nella forza lavoro; tra quelle di esclusione il coinvolgimento nel settore delle armi, la violazione dell'antitrust, le frodi contabili e le discriminazioni nella concessione dei crediti. Le esclusioni per il 2013 hanno riguardato 18 società per problemi legati all'ambiente, a controversie sul diritto del lavoro ad adeguato comportamento nella competizione di mercato, alla sicurezza dei prodotti o all'esposizione a settori controversi.

Azionariato attivo

Le pratiche di azionariato attivo sono svolte per i grandi investitori istituzionali che ne fanno richiesta. Questa attività si traduce, principalmente, in pratiche di engagement che prevedono la comunicazione diretta ai consigli di gestione delle società in cui si investe, ponendo quesiti e annotazioni su temi di particolare interesse dei clienti relative ad aspetti sociali, ambientali e di governo aziendale.

Il FAPA – uno dei primari fondi pensione del personale Intesa Sanpaolo - adotta, per primo in Italia, una strategia di azionariato attivo, interagendo direttamente con alcune grandi aziende inserite nel portafoglio. Il dialogo si è focalizzato sulla filiera dei fornitori e ha consentito di valutare il comportamento delle società e sollecitare azioni di miglioramento. Grazie a questa attività, nel 2013, il FAPA ha vinto il premio come miglior investitore responsabile Italia ed ha sottoscritto i Principles for Responsible Investment, i principi di investimento sostenibile definiti dalle Nazioni Unite nel 2005 e a cui aderiscono società per 30 mila miliardi di dollari di asset gestiti.

FONDITALIA ETHICAL INVESTMENT

Fonditalia Ethical Investment è la soluzione di investimento socialmente responsabile del gruppo Fideuram che integra obiettivi economici con caratteristiche di sostenibilità finanziaria e valore sociale. Il comparto investe in obbligazioni di Stati che si distinguono per una particolare attenzione ai temi sociali e ambientali, in obbligazioni di Enti Sovranazionali a sostegno delle economie in via di sviluppo e in quote di fondi specializzati nel finanziamento del microcredito, in fondi di commercio equosolidale e in altri strumenti che puntano allo sviluppo sostenibile.

Un Comitato Etico composto da professionalità manageriali e da personalità provenienti da diversi ambienti professionali e di comprovata esperienza nel campo della sostenibilità sociale, economica, ambientale e finanziaria e da esperti qualificati provenienti dal mondo accademico ha il compito di verificare la coerenza tra la composizione effettiva del portafoglio del comparto e i principi etici a cui lo stesso si ispira formulando, ove opportuno, proprie opinioni circa l'eticità degli investimenti.

Un'ulteriore caratterizzazione etica del comparto è data dall'impegno nel sostenere, attraverso il collocamento delle quote, la ricerca scientifica, tramite il riconoscimento a favore dell'AISM e della sua Fondazione (FISM) di una liberalità il cui importo è commisurato alle commissioni del fondo.

Il patrimonio del comparto al 31/12/2013 è pari a Euro 23.091.952.

SOSTEGNO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E SOLUZIONI PER GARANTIRE LIQUIDITÀ ALLE IMPRESE CREDITRICI

Lo smobilizzo dei crediti verso la Pubblica Amministrazione è un tema piuttosto complesso e al contempo di grande rilevanza, in particolare per il grande volume di crediti che le imprese vantano verso gli Enti pubblici centrali e locali ed il grande ritardo accumulato nei pagamenti. Alla data del 31.12.2013 sono state accolte 135 domande di PMI per lo smobilizzo dei crediti verso la Pubblica Amministrazione per un totale di più di 4,5 milioni di euro.

Nel 2013, per far fronte alla necessità di liquidità delle imprese fornitrici della Pubblica Amministrazione, si è in particolare dato corso a una revisione organica e di semplificazione della normativa relativa allo Smobilizzo dei Crediti verso Pubblica Amministrazione, supportando e sensibilizzando la Rete in merito a questa opportunità. Oltre alla semplice anticipazione del credito, è stata resa disponibile anche la possibilità di smobilizzo "pro soluto", modalità che permette all'Impresa di cedere il credito senza rispondere dell'eventuale inadempienza del debitore. Specifiche convenzioni sono state siglate con numerosi Enti Locali in tutta Italia, tra i quali i Comuni di Firenze e Varese e le Province di Alessandria, Padova,

Ravenna e Pesaro-Urbino, Matera e Nuoro. In questo contesto si inserisce anche il rinnovo dell'accordo con Roma Capitale per lo smobilizzo pro soluto dei crediti vantati nei confronti del Comune dalle cooperative che forniscono servizi alla persona e al territorio, quali associazioni per l'assistenza di disabili e anziani, asili nido, servizi manutenzione giardini.

Relativamente ai progetti urbanistici e di sviluppo del territorio, di rilievo è la sottoscrizione da parte della Banca – in qualità di capofila di un pool di banche – del finanziamento alla Arexpo per l'acquisizione delle aree e per la copertura dei costi di infrastrutturazione del sito destinato alla manifestazione universale Expo 2015 "Nutrire il pianeta. Energia per la vita".

Anche da parte delle Banche estere del Gruppo Intesa Sanpaolo sono state attivate iniziative per il sostegno della Pubblica Amministrazione. In Serbia, Banca Intesa Beograd ha attivato linee di credito in collaborazione con banche di sviluppo per finanziare progetti di utilità sociale quali la costruzione di asili nido, ricoveri per animali e palestre per scuole elementari, la ricostruzione di strade, la gestione dei rifiuti e dei sistemi idrici. In Croazia, PBZ ha partecipato al finanziamento delle ferrovie nazionali per la modernizzazione del sistema infrastrutturale e delle strade e autostrade locali per la creazione di nuovi collegamenti.

Sviluppo della green economy

LE REALIZZAZIONI NEL 2013

OBIETTIVO 2013	RISULTATI	PROGRESSI
<p>Finanziamenti green: Adeguamento dei prodotti ambientali rivolti alla clientela small business per l'efficientamento energetico</p>	<p>L'adeguamento dei prodotti ambientali per la clientela small business verrà implementato nel corso del 2014 in quanto nel 2013 si è assistito a un'evoluzione normativa sulle tematiche ambientali, conclusasi verso il termine dell'anno.</p> <p>Per questo segmento di clientela (piccole imprese e professionisti) nel 2013 sono continuati i finanziamenti a medio e lungo termine a sostegno di progetti relativi all'utilizzo di pannelli fotovoltaici, impianti di biomassa, impianti idroelettrici ed interventi di efficienza energetica.</p>	□
<p>Innovazione dell'offerta rivolta alle imprese per il risparmio energetico e l'utilizzo di energie rinnovabili</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mediocredito Italiano riconduce all'interno del "programma energia sostenibile" soluzioni finanziarie su misura e servizi di consulenza specialistica dedicati alle imprese che investono in impianti di produzione di energia da fonte rinnovabile o in processi di efficientamento energetico. Nel 2013 i finanziamenti erogati sono stati 164 per più di 213 milioni di euro. ▪ Nel 2013 con i prodotti "Leasenergy" e "Leasenergy 20-200" sono stati stipulati 120 contratti per un controvalore di circa 250 milioni di euro. Nella sua attività a sostegno dello sviluppo dell'energia verde, Leasint ha nel complesso stipulato 1.787 contratti di leasing contribuendo alla realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili per oltre 2,2 Gigawatt. ▪ Leasint nei primi mesi del 2013 ha messo a punto un prodotto innovativo per sostenere l'offerta delle Esco finalizzata all'aggiornamento della pubblica illuminazione. Benché gli importi finanziati siano finora contenuti (contratti stipulati per € 6 milioni e delibere per ulteriori € 8 milioni), il modello presenta caratteristiche molto interessanti per tutti gli attori in gioco ed apre una nuova via per sostenere il rinnovamento delle strutture pubbliche. ▪ Finanziamenti energia imprese: Banca Prossima sostiene con il credito i progetti di efficientamento energetico delle Organizzazioni nonprofit. 	■

PRODOTTI E SERVIZI PER L'AMBIENTE

Perseguire la sostenibilità delle proprie scelte in ambito ambientale è un obiettivo sempre più sentito dalle imprese consapevoli dell'impatto potenzialmente generato direttamente e indirettamente dalle proprie attività. Intesa Sanpaolo considera la tutela dell'ambiente come parte integrante della propria strategia di impresa e da anni è impegnata a promuovere una responsabile gestione delle risorse per ridurre la propria impronta ecologica e a valutare con la massima attenzione le conseguenze della propria attività economica sull'ambiente. La responsabilità verso il territorio e la collettività comporta dunque un approccio trasversale a tutti gli ambiti di operatività della Banca e si dimostra maggiormente significativa proprio per il ruolo di intermediario finanziario che la Banca svolge. Per dare impulso e sostegno alla green economy Intesa Sanpaolo ha sviluppato negli ultimi anni un'offerta di prodotti di finanziamento e di consulenza ampia e diversificata, dedicata a tutte le tipologie di clienti, in Italia e all'estero.

D'altra parte, secondo lo studio dell'Osservatorio Energie Rinnovabili dell'Abi, il settore che ha fatto i maggiori investimenti in Italia durante la crisi è proprio quello legato alla Green Economy, tanto che il sistema bancario dal 2007 al 2012 ha finanziato progetti per circa 25 miliardi di euro, a cui Gruppo Intesa Sanpaolo ha contribuito per circa 10 miliardi di euro.

Per quanto riguarda i prestiti personali ai clienti privati, con "Prestito Multiplo esigenze ecologiche" nel 2013 sono stati erogati 181 prestiti per un ammontare di circa 9,8 milioni di euro.

Nella seconda metà dell'anno è stata lanciata una nuova soluzione di finanziamento per i clienti sensibili all'ambiente: il "Mutuo Domus - Case prefabbricate in legno" dedicato a finanziare l'acquisto, la costruzione o la ristrutturazione di case prefabbricate in legno.

Con riferimento al segmento delle piccole imprese e professionisti (Small Business) e delle imprese medio grandi nel 2013 sono continuati i finanziamenti a medio e lungo termine a sostegno di progetti relativi all'utilizzo di pannelli fotovoltaici, impianti di biomassa, impianti idroelettrici ed interventi di efficienza energetica.

L'andamento dei finanziamenti per il settore del fotovoltaico risulta ancora in calo sia a causa del non facile periodo economico sia per la netta riduzione degli incentivi pubblici. In particolare per quanto riguarda i clienti imprese si evidenzia un numero di finanziamenti in linea con lo scorso anno ma finalizzati a progetti più piccoli, che ha portato l'importo complessivo dell'erogato a diminuire di oltre il 70%.

Mediocredito Italiano riconduce all'interno del programma Energia Sostenibile soluzioni finanziarie "su misura" e servizi di consulenza specialistica dedicati alle imprese che investono in impianti di produzione di energia da fonte rinnovabile o in processi di efficientamento energetico. L'offerta si rivolge alle imprese di qualsiasi settore, escluso quello degli armamenti, e si articola su cinque linee di finanziamento: Fotovoltaico, Bioenergie, Idroelettrico, Eolico, Efficienza Energetica.

Energia Sostenibile si distingue per il contributo del Desk Energia, un team di professionisti specializzati in grado di supportare l'imprenditore sia nella valutazione delle caratteristiche progettuali sia nella costruzione della struttura finanziaria dell'operazione; valutare i progetti da un punto di vista tecnologico-ambientale, oltre che economico-patrimoniale; individuare partner tecnici e industriali; indirizzare gli imprenditori nei percorsi di accesso alle incentivazioni disponibili.

Un rilevante numero di finanziamenti di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili è stato erogato attraverso le società del Gruppo Intesa Sanpaolo dedicate alle attività di leasing. Nel 2013 con i prodotti "Leasenergy" e "Leasenergy 20-200" sono stati stipulati 120 contratti per un controvalore di circa 250 milioni di euro, in calo rispetto al 2012. Nel complesso sono stati stipulati 1.787 contratti di leasing contribuendo alla realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili per oltre 2,2 Gigawatt. Leasint sta inoltre ampliando la sua offerta e nei primi mesi del 2013 ha messo a punto un prodotto innovativo per sostenere l'offerta delle E.S.Co finalizzata all'aggiornamento della pubblica illuminazione. Sottoscrivendo un contratto di leasing nel quale assume il ruolo di Utilizzatore, l'E.S.Co ottiene le risorse necessarie per finanziare il rinnovamento dell'impianto di pubblica illuminazione secondo i più avanzati criteri di sostenibilità. L'E.S.Co può così offrire all'Ente Pubblico committente un servizio di pubblica illuminazione comprendente sia la costruzione del nuovo impianto sia la sua manutenzione. La tecnologia utilizzata permette di contenere i costi e ottenere un nuovo impianto con un minore impatto ambientale (corrispondente alla minore energia assorbita). Benché gli importi finanziati siano finora contenuti (contratti stipulati per 6 milioni di euro e delibere per ulteriori 8 milioni di euro), il modello apre una nuova via per sostenere il rinnovamento delle strutture pubbliche.

Nel Gruppo Intesa Sanpaolo, Agriventure, società dedicata al settore agricolo, agroalimentare e agroenergetico, svolge attività di consulenza alle imprese lungo la filiera che va dal settore primario sino alla prima trasformazione. Grazie all'expertise di Agriventure nel 2013 si è potuto realizzare un importante convegno in collaborazione con la Camera di Commercio di Cuneo su come lo sfruttamento delle energie rinnovabili possa generare benefici a lungo termine per il territorio, con un effetto trainante sull'intera economia nazionale.

Banca Prossima sostiene i progetti di efficientamento energetico delle Organizzazioni non profit (ONP) con soluzioni che aiutano i clienti ad ottimizzare i flussi finanziari generati dall'investimento e ridurre i costi del finanziamento. Con la collaborazione della Fondazione per l'Innovazione del Terzo Settore (FITS!) e del Gestore Servizi Energetici (GSE) è stato messo a punto un programma nazionale, unico nel suo genere, che incoraggia le organizzazioni non profit a rendersi energeticamente efficienti attraverso la realizzazione di audit energetici a prezzi contenuti e un monitoraggio costante della qualità degli interventi.

Accordo Fiper


A inizio 2014 è stato siglato un accordo tra Fiper, Federazione Italiana dei Produttori di Energia da fonti Rinnovabili, e il Gruppo Intesa Sanpaolo per il sostegno e lo sviluppo delle attività produttive legate alla filiera legno-energia (teleriscaldamento a biomassa e biogas). L'accordo, che per ora riguarda solo le imprese del settore che operano in Lombardia, dove si concentra un numero significativo di impianti, sarà esteso successivamente anche ad altre regioni. La Fiper riunisce a livello nazionale 83 impianti di teleriscaldamento a biomassa legnosa vergine, rappresentando quasi l'intera popolazione degli impianti in Italia e 22 impianti a biogas. L'accordo di collaborazione prevede, oltre ai tradizionali prodotti e servizi dedicati alle imprese, anche strumenti finanziari specifici per le imprese che operano nel settore dell'agricoltura e delle energie rinnovabili oltre a supporto finanziario a investimenti per ammodernamento, riconversione colturale e riqualifica della filiera produttiva, investimenti in impianti fissi e macchinari, interventi migliorativi (es. riqualifica, acquisto, costruzione e ristrutturazione immobili).

Dopo un'analisi di pre-fattibilità e la conferma dell'interesse della ONP a proseguire nel percorso, la E.S.Co. realizza l'audit energetico, definisce il piano d'intervento e, qualora quest'ultimo venga approvato dalla ONP, redige il business plan necessario all'erogazione del finanziamento di Banca Prossima per la realizzazione dell'intervento. La E.S.Co. si assume la piena responsabilità sulla qualità degli interventi; la Banca quella sulla sostenibilità economica della ONP, oltre a mettere a disposizione specifici strumenti finanziari che consentano alla stessa ONP di realizzare l'intervento di efficientamento, anche in assenza di incentivi pubblici. Le soluzioni finanziarie proposte da Banca Prossima offrono al cliente ampie possibilità di personalizzazione: partendo dal suo piano di risparmio energetico l'organizzazione può scegliere un finanziamento in cui la rata di rimborso coincide con il risparmio in bolletta energetica. In questo modo l'impatto dell'investimento sui flussi finanziari è neutralizzato e, dal momento in cui si completa il rimborso del prestito, tutto il "risparmio energetico" diventa per il cliente cash-flow positivo. Il tasso di interesse riceverà subito dei benefici dall'efficientamento: infatti l'investimento rende l'organizzazione non profit più sostenibile e riduce così il suo livello di rischio e il costo di accesso al credito.

Intesa Sanpaolo Start Up Initiative ha consolidato la propria presenza nel settore del Cleantech con un roadshow internazionale nel Regno Unito, tre edizioni declinate su settori industriali (agrifood, costruzioni e trasporti) e un'edizione domestica focalizzata sulle applicazioni tecnologiche. In quest'ultimo appuntamento, in collaborazione con International Venture Club e Tech Tour, le associazioni cross-border dei fondi di Venture Capital Europei, si è tenuta una tavola rotonda sugli investimenti Cleantech da parte delle aziende.

Inoltre, nel 2013 Intesa Sanpaolo ha rinnovato la propria adesione all'associazione Desertec Industrial Initiative che quest'anno ha prodotto alcuni studi di rilievo internazionale (Desert power: getting started) sulle potenzialità di sviluppo del settore e sulle azioni da intraprendere per utilizzare il potenziale delle aree desertiche, come indicato dalla vision del progetto Desertec.

In un contesto economico di particolare difficoltà che riduce sempre più le risorse a disposizione dei singoli Stati per interventi in ambito infrastrutturale e sociale, la disponibilità dei Fondi Strutturali ha assunto una valenza sempre più strategica e il loro impiego tempestivo ed efficiente è diventato sempre più sfidante. Tra le società del Gruppo che già da alcuni anni hanno accolto questa sfida figura Equiter che, oltre ad impegnare il proprio capitale di rischio nei settori ambiente, infrastrutture ed utilities, gestisce tre fondi chiusi, costituiti con una dotazione di circa 190 milioni di euro a carico del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale dedicati al finanziamento di progetti di sviluppo urbano e riqualificazione energetica. Nell'ambito dell'iniziativa Jessica, costituita con il supporto della Banca Europea per gli Investimenti e delle autorità regionali di Sicilia, Sardegna e Campania, Equiter seleziona progetti in grado di ripagare il capitale finanziato aiutando a superare quelle inefficienze e quei fallimenti del mercato che impediscono di ottenere finanziamenti sufficienti. I progetti possono comprendere un'ampia gamma di interventi: la riqualificazione urbana, il recupero di aree dismesse o degradate, il potenziamento dei sistemi di mobilità, la creazione di parchi urbani e centri di aggregazione o il miglioramento dell'efficienza energetica. Questi interventi devono essere implementati in stretta coerenza con i valori che caratterizzano l'azione dell'Unione: inclusione sociale, crescita sostenibile, tutela dell'ambiente, diffusione della legalità e della sicurezza.

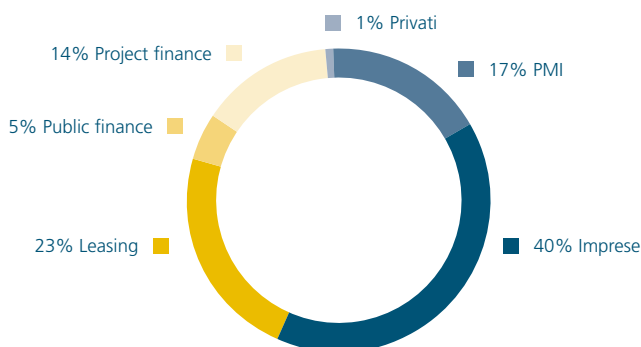
Continua inoltre l'attività del portale Internet **Impres@mbiente** : uno strumento dedicato alle imprese che vogliono dare una svolta green alle loro attività consentendo ai clienti di dare visibilità a prodotti e servizi che essi stessi propongono ai loro potenziali clienti.

Anche tra le Banche estere del Gruppo l'offerta di prodotti e servizi a supporto alla green economy è molto ampia. Privredna Banka Zagreb ha erogato nel 2013 oltre 17 milioni di euro per l'acquisto o la costruzione di immobili con classe energetica superiore alla B e per il miglioramento dell'efficienza energetica di immobili esistenti attraverso l'isolamento dell'involucro e il rifacimento del tetto, nonché per l'installazione di pannelli

solari o impianti geotermici. Banka Koper, sempre molto attiva nell'ambito dei prodotti verdi, ha erogato oltre 7 milioni di euro nel 2013 ai propri clienti privati per finanziare l'efficienza energetica e le energie rinnovabili. Anche la banca slovacca VÚB ha finanziato interventi di efficienza energetica su immobili per un ammontare di oltre 2 milioni di euro. Diverse Banche hanno accordi con fondi pubblici e privati specializzati nella promozione dell'efficienza energetica. Ad esempio Banca Intesa

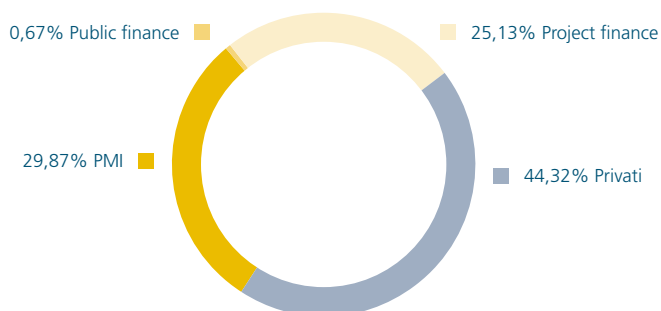
Beograd lavora con il Green for Growth Fund per il finanziamento di interventi di efficienza energetica e ha erogato a clienti privati quasi un milione di euro nel 2013. Intesa Sanpaolo Bank Romania ha acquisito nuovi clienti nel campo dell'energia rinnovabile finanziando due progetti fotovoltaici per un totale di 3,9 milioni di euro e continua a supportare i propri clienti nell'ambito degli impianti di micro-idroelettrico.

Finanziamenti per l'efficienza energetica e l'energie rinnovabili: Italia [%]



Nel corso del 2013 oltre lo 0,4 del totale dei crediti da attività commerciale di Intesa Sanpaolo ha riguardato il settore delle energie rinnovabili, dell'agricoltura e della tutela dell'ambiente, per un totale di circa 1,2 miliardi di euro.

Finanziamenti per l'efficienza energetica e l'energie rinnovabili: estero [%]



LA CULTURA AMBIENTALE

Diffondere all'interno e all'esterno della Banca la consapevolezza dell'importanza di tutelare l'ambiente e di promuovere buone pratiche è uno degli obiettivi primari della Policy ambiente ed energia di Intesa Sanpaolo.

Tra le azioni di formazione e sensibilizzazione dei collaboratori continua la diffusione della piattaforma "Ambientiamo" che promuove comportamenti virtuosi da attuare sia in ambito lavorativo sia domestico attraverso giochi didattici, video, quiz e approfondimenti multimediali su argomenti specifici. Nel 2013 è stato arricchito da un modulo dedicato ai prodotti che il Gruppo Intesa Sanpaolo offre a supporto dello sviluppo delle energie rinnovabili, del risparmio energetico e della sostenibilità ambientale. Questo strumento ha riscosso un grande interesse professionale e personale da parte dei collaboratori: dal 2010 a oggi gli accessi ai moduli formativi sono stati circa 90.000.

Per i collaboratori che operano nelle strutture centrali

e nelle unità operative coinvolte nell'applicazione del Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia è disponibile un corso in modalità e-learning che approfondisce gli obiettivi del Sistema, i requisiti delle norme di riferimento internazionali e la loro applicazione in Intesa Sanpaolo. Oltre 1.000 persone sono state formate nel corso degli ultimi anni.

La sensibilizzazione su questa tematica viene proposta anche a persone esterne alla Banca ma interessate all'applicazione del Sistema: ditte di manutenzione e di pulizia, ditte appaltatrici di opere per l'allestimento o la ristrutturazione di unità operative, ditte fornitrici di beni e servizi che operano nei locali della Banca. Nel biennio 2012-2013 sono stati effettuati incontri con i responsabili di 30 ditte appaltatrici, durante i quali sono state messe in evidenza le buone prassi che vengono attuate all'interno dei nostri edifici e le richieste normative non sempre note agli stessi fornitori.


Altri interventi di sensibilizzazione, volti a una popola-

zione più estesa, vengono realizzati attraverso la partecipazione a iniziative promosse da enti o organizzazioni sia in Italia sia all'estero. Intesa Sanpaolo aderisce ogni anno a "M'illumino di meno", la trasmissione di Radio2 Rai, alla "Giornata Mondiale dell'Ambiente", alla "Settimana Europea per le Energie Rinnovabili" e alla "Settimana Europea per la riduzione dei rifiuti" con azioni di comunicazione mirate verso la clientela tramite i supporti informativi disponibili su bancomat/ATM, sito internet e in Filiale.

Anche le Banche del network estero hanno promosso iniziative e progetti di formazione e comunicazione in tema

ambientale. Tutte hanno aderito alla "Giornata Mondiale dell'Ambiente" con iniziative originali volte a sensibilizzare sia i clienti sia i dipendenti e le loro famiglie. Alexbank ha promosso in quell'occasione una campagna denominata "A touch of Green" volta a condividere fra i colleghi consigli e suggerimenti in ambito ambientale. Anche la campagna Earth Hour promossa dal WWF ha riscosso una diffusa partecipazione, a titolo di esempio segnaliamo il contest fotografico "My green land" proposto da Banca Intesa Russia. Infine, a livello locale, Intesa Sanpaolo Bank Albania, ha aderito all'iniziativa "Let's clean Albania in 1 day" coinvolgendo, su base volontaria, alcuni collaboratori.

Ricerca e Innovazione

Il Gruppo Intesa Sanpaolo, attraverso la partecipata Intesa Sanpaolo Eurodesk  prende attivamente parte ai progetti di ricerca e innovazione tecnologica co-finanziati dalla Commissione Europea.

Sono cinque i progetti europei nel settore energia e ambiente di cui Intesa Sanpaolo Eurodesk è partner:

- EC2 (Europe-China Clean Energy Centre), il cui obiettivo è la creazione di un Centro Euro-Cinese dedicato alle Energie Pulite;
- FC DISTRICT (New μ CHP technologies for energy efficient and sustainable districts) che mira alla realizzazione di un prototipo di quartiere efficiente sotto il profilo energetico, sfruttando piccoli generatori di elettricità basati sulla microgenerazione collocati vicino agli utilizzatori finali;
- E-HUB (Energy-Hub for residential and commercial districts and transport) che si propone di sviluppare un sistema integrato di fonti energetiche rinnovabili e microgenerazione;
- NEED4B (New Energy Efficient Demonstration for Buildings) per sviluppare una metodologia facilmente replicabile per la progettazione, costruzione e manutenzione di nuovi edifici a basso consumo energetico;
- VERYSCHOOL (Valuable Energy for a smart School) che ha l'obiettivo di sviluppare soluzioni ICT ad hoc per la gestione dei consumi energetici delle scuole.

Tutte le strutture aziendali interessate alla tematica ambientale si ritrovano regolarmente attorno al "Tavolo Verde", gruppo di lavoro interfunzionale coordinato dall'Unità CSR, che affronta di volta in volta tematiche di attualità sul tema e offre uno spazio di condivisione delle novità normative e delle best practice interne. Nel

corso del 2013 sono stati realizzati tre incontri focalizzati rispettivamente sull'efficienza energetica (nuovi prodotti e approfondimento della normativa), sulla valutazione del rischio ambientale nell'erogazione del credito e su nuove iniziative e servizi della Banca a favore della green economy.

La tutela dell'ambiente: da costo a opportunità

Il numero di ottobre 2013 del Rapporto Analisi dei Settori Industriali, frutto della collaborazione tra il Servizio Studi e Ricerche Intesa Sanpaolo e Prometeia, ha dedicato un approfondimento al tema dell'impatto delle certificazioni ambientali sulle performance delle imprese. La diffusione di strumenti volontari di protezione ambientale (ISO 14000, FSC, EMAS, Biologico) appare un fenomeno non trascurabile nel manifatturiero italiano: circa il 7% delle imprese, pari a poco meno del 30% del fatturato manifatturiero, risulta aver adottato tali strumenti, mostrando un'attenzione al tema ambientale non scontata in una fase di forti difficoltà come quella che ha caratterizzato gli ultimi anni. Queste imprese sono state caratterizzate, nel periodo 2008-2011, da performance migliori sia sul piano della crescita che su quello della redditività: la tutela ambientale sembra dunque essersi tradotta per le imprese che l'hanno sostenuta in un vantaggio sia in termini di riduzione dei costi che di opportunità di mercato. Si tratta di imprese dotate di un insieme complesso di strategie, in cui la scelta di una maggiore attenzione all'ambiente si affianca a un insieme di altre leve strategiche: emerge infatti il profilo di imprese più attente all'ambiente ma anche alla tecnologia, alla qualità, al marketing, alla proiezione internazionale, che grazie a un migliore posizionamento strategico hanno guadagnato spazio nel tessuto manifatturiero italiano.

L'approfondimento è stato presentato al pubblico a ottobre 2013 in un Convegno dedicato a "I settori industriali al 2015. Competitività e ambiente: due sfide per la ripresa". Alla tavola rotonda sono intervenuti imprenditori e manager che hanno testimoniato come, nel concreto operato delle rispettive imprese, l'attenzione all'ambiente si sia tradotta in una leva competitiva, favorendo l'innovazione tecnologica e il rapporto con il mercato.

Gestione responsabile della filiera di fornitura

LE REALIZZAZIONI NEL 2013

OBIETTIVO 2013	RISULTATI	PROGRESSI
Relazioni con i fornitori: Estensione del Portale Fornitori e utilizzo di gare on-line per favorire la trasparenza nei processi di acquisto	L'aumento delle gare on line, che si svolgono tramite il Portale Fornitori, ha migliorato sia la comunicazione che la trasparenza nei processi di acquisto. Per tutta la fase della gara, ciascun fornitore, attraverso l'area FAQ, può comunicare ed interagire con il relativo buyer e, tramite l'apposita sezione, può visionare tutti i documenti, rimanendo sempre allineato anche alle risposte che il buyer stesso fornisce ad altri partecipanti alla gara (massima trasparenza ed equità). I fornitori che hanno completato la registrazione al portale nel 2013 sono 2.700 (nel 2012 erano circa 1.400). Numero Gare on line nel 2013: 1.382 (nel 2012 erano 499).	■
Messa a regime del modulo di gestione delle comunicazioni contabili con i fornitori	È stata avviata, nell'ultimo trimestre 2013 la messa in produzione, parte su SAP parte manualmente, del modulo di gestione delle comunicazioni contabili, che permette al fornitore piena visibilità dei propri ordini, pagamenti e fatture.	■
Acquisti verdi: Incremento ulteriore dell'utilizzo di carta ecologica e riciclata	Continuano in Italia le iniziative di dematerializzazione per ridurre i consumi di carta e l'acquisto di carta ecologica e riciclata. Rispetto al 2012 gli acquisti di carta ecologica e riciclata registrano un +12% rispetto al 2012.	■
Sostituzione/acquisto di macchine da ufficio a basso impatto ambientale	Nel 2013 sono stati acquistati circa 3.000 Monitor, 12.000 desktop, 2.800 Notebook e circa 500 stampanti.	■
Acquisto di energia verde più rispondente ai massimi requisiti di sostenibilità ambientale	I dati evidenziano un trend in costante crescita sia in Italia che nelle Banche estere dell'utilizzo di energia da fonte rinnovabile Energia elettrica: rapporto tra consumo da fonte rinnovabile e consumo totale 76%.	■
Cultura della sostenibilità: Qualificazione dei fornitori anche sulla base di requisiti ambientali e sociali	È ancora in fase di studio – nell'ambito del progetto di accentrato acquisti – una ridefinizione del processo di qualificazione del fornitore anche in ambito sociale e ambientale.	□
Formazione ulteriore dei responsabili degli acquisti sulle tematiche di sostenibilità sociale e ambientale	La formazione strutturata sulle tematiche di sostenibilità sociale e ambientale ha preso avvio nel 2013 con un evento formativo che ha coinvolto tutti i buyer e i Responsabili degli Acquisti. Proseguirà con una formazione mirata al Referente di CSR degli Acquisti, che fungerà da demoltiplicatore. Sono stati ipotizzati dei momenti formativi divisi per categoria merceologica.	■

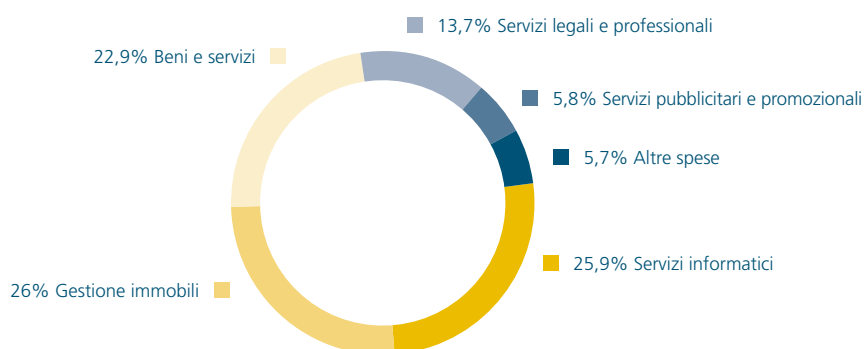
Intesa Sanpaolo è consapevole che anche la qualità delle relazioni con i fornitori e le politiche di acquisto adottate possono creare le condizioni per favorire uno sviluppo economico attento alla tutela dell'ambiente e al rispetto dei diritti umani e dei lavoratori.

Nel 2013 è stato sviluppato il Progetto di accentrato degli Acquisti di Gruppo. Il progetto, nato con l'intento principale di unificare le regole e i processi di acquisto e applicare un modello uniforme sulle Società di Intesa Sanpaolo, si propone una maggior sensibilizzazione anche sui temi relativi alla responsabilità sociale e ambientale. È in questo contesto infatti che sono state emanate le nuove "Linee Guida per gli Acquisti

di Gruppo" e le relative "Regole attuative". La nuova declinazione comprende, all'interno del modello degli "acquisti accentrati", le categorie merceologiche "locali" che attingono alle forniture locali nel caso di beni o servizi per i quali il mercato di approvvigionamento è tipicamente locale o fortemente legato allo specifico mercato. Le Linee Guida, che si riflettono in maniera più dettagliata nelle relative Regole, integrano in maniera trasversale e ben strutturata criteri di responsabilità sociale e ambientale e chiedono che tutte le funzioni coinvolte li tengano in dovuta considerazione durante il processo di sourcing, dalla richiesta di quotazione alla richiesta dell'offerta e di informazioni a supporto.

Ripartizione spese amministrative 2013 per categoria

Nel 2013 le spese complessive sostenute dal Gruppo Intesa Sanpaolo per gli acquisti ammontano a più di 2,6 miliardi di euro, così ripartiti:



PARITÀ DI ACCESSO E TRASPARENZA NELLA SELEZIONE DEI FORNITORI

Le relazioni condotte dalla Capogruppo con i propri fornitori hanno seguito principi di trasparenza ed equità anche nel corso del 2013. Per garantire ciò è di particolare importanza il presidio del Portale Fornitori e il continuo potenziamento delle sue funzionalità. Il Portale prevede, fra le altre facoltà, un sistema di negoziazioni in rete: a coloro che si candidano è richiesta la registrazione on-line che consente di seguire, qualora invitati a una gara, tutte le fasi del processo in maniera trasparente. Ciascun fornitore infatti, attraverso una apposita sezione, può interagire con il relativo buyer e prendere visione dei documenti presenti o dell'andamento della gara stessa. Sono state quasi 1.400 le gare on-line nel 2013, rispetto a quasi 500 nel 2012 e questo aumento costante e considerevole ha consentito un miglioramento della comunicazione e del grado di trasparenza della relazione stessa.

Sul fronte del presidio dei tempi di pagamento, è stato completato e messo in produzione nel 2013 il modulo del Portale dedicato alle comunicazioni contabili, che permette al fornitore piena visibilità dei propri ordini, pagamenti e fatture. Va precisato tuttavia che l'introduzione degli adempimenti collegati alla Responsabilità Solidale negli Appalti ha rallentato relativamente il trend positivo; il fatto è dovuto prevalentemente alla disponibilità o meno della documentazione aggiuntiva richiesta ai fornitori.

PROMOZIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE

Il Portale è una piattaforma on-line la cui fase di registrazione prevede che il fornitore compili, oltre alla sezione anagrafica, anche un questionario dedicato alla responsabilità sociale e ambientale, ancorché non siano state ancora completate le implementazioni, già previste, di valutazione dei fornitori, attraverso i rating tecnici e di sostenibilità.

Sempre in questa fase, i candidati devono dichiarare di aver preso visione del Modello di organizzazione, gestione e controllo (Decreto legislativo 231/2001), del Codice Interno di Comportamento e del Codice Etico di Intesa Sanpaolo. Nel caso in cui poi i candidati diventino nostri fornitori, tra le clausole contrattuali da sottoscrivere vi è l'impegno a rispettare i principi contenuti nei documenti sopra citati anche per i propri esponenti/dipendenti/collaboratori.

Infine, nella valutazione delle offerte si considera la sostenibilità generale del contratto. In altre parole, i criteri di scelta non si basano solo sulla ricerca del prezzo migliore per la Banca ma valutano l'effettiva congruità del prezzo proposto dal fornitore in relazione alle attività svolte, escludendo le offerte palesemente troppo basse e non altrimenti giustificate, che potrebbero sottendere comportamenti irregolari da parte di chi eroga i servizi, come ad esempio l'elusione contributiva o il mancato assolvimento di adempimenti di legge o il rispetto delle norme di sicurezza.

Alla fine del 2013 i fornitori iscritti al Portale erano circa 5.300. Di questi, circa 2.700 hanno completato la registrazione. Un'analisi approfondita delle risposte di questi ultimi alle domande di responsabilità sociale e ambientale ha evidenziato il seguente spaccato: l'11% dichiara di pubblicare un bilancio sociale e ambientale, il 3% dispone di certificazione SA 8000, il 17% di un codice etico o di politiche che descrivono l'impegno sociale, il 12% possiede certificazioni ambientali e il 7% ha una politica ambientale.

Le dichiarazioni rese dai fornitori sono verificate attraverso un sistema di monitoraggio a campione che si focalizza sulle categorie merceologiche più rischiose e sui casi ritenuti meritevoli di indagine approfondita (nel 2013 diversi sono stati gli audit per verificare il rispetto dei termini contrattuali e 20 sono stati quelli ambientali). Le verifiche in tema di rispetto dei criteri sociali sono condotte da personale interno e si rivolgono ai capitolati di servizio all'edificio (manutenzione impianti) e alle persone (pulizie) e prevedono il controllo della scadenza della documentazione relativa alla Camera di Commercio, Artigianato e Agricoltura e al Documento Unico di Regolarità Contributiva.

Nel caso invece di indagini sul rispetto di criteri ambientali, quali ad esempio l'efficienza energetica, l'utilizzo di prodotti di pulizia a norma di legge, le clausole contrattuali legate al rispetto della normativa ambientale, le verifiche ispettive sono effettuate in loco sia da personale interno sia da società esterne. Nel 2013 sono state condotte 800 verifiche documentali.

CRITERI DI SOSTENIBILITÀ NEGLI ACQUISTI


Intesa Sanpaolo già da tempo ha introdotto nelle sue pratiche di acquisto dei criteri di attenzione all'ambiente. Tale attenzione viene concretizzata già dal 2011 con l'emanazione di due policy: l'una definisce i criteri per l'acquisto della carta con caratteristiche di sostenibilità ambientale, l'altra definisce i criteri minimi e le procedure operative per la valutazione degli acquisti di macchine da ufficio a minor impatto ambientale.

Per quanto riguarda gli acquisti di carta, l'attenzione all'utilizzo di carta ecologica (carta riciclata ad alto contenuto di fibre riciclate post-consumo e carta da origine certificata) ha fatto sì che nel 2013 gli acquisti in Italia raggiungessero il 93% del totale del fabbisogno.

In relazione agli acquisti di macchine d'ufficio a basso impatto ambientale, nel 2013 sono stati acquistati circa 3.000 Monitor, 12.000 desktop, 2.800 Notebook e circa 500 stampanti.

Sul fronte dell'acquisto di altro materiale, Intesa Sanpaolo ha introdotto l'utilizzo di penne riciclate al 92,06%, matite riciclate al 57% e certificate NF environment, porta monete in PVC riciclato al 100% e raccoglitori a tre bottoni in cartone riciclato 100%.

Infine, l'acquisto di energia elettrica con provenienza certificata da fonte rinnovabile è una pratica ormai consolidata in Italia in tutti i siti che lo consentono e ha raggiunto il 95% dei consumi elettrici.

Nel capitolo "Riduzione degli impatti ambientali diretti"  viene rendicontato in dettaglio l'impatto positivo che tali pratiche hanno per l'ambiente.

Promozione della responsabilità sociale e ambientale nelle Banche estere: alcune buone pratiche

Tutte le Banche estere del Gruppo hanno implementato la Policy sugli acquisti delle Banche estere, realizzata nel 2009 con l'obiettivo di diffondere un modello di gestione degli acquisti basato su criteri di qualità e responsabilità sociale. Riportiamo di seguito alcune buone pratiche su specifici aspetti di CSR.

Trasparenza nella selezione dei fornitori

- Intesa Sanpaolo Bank Albania, Pravex-Bank, Privredna Banka Zagreb e VÚB Banka hanno implementato un portale fornitori dove vengono pubblicati i processi di gara e le informazioni inerenti

Screening dei fornitori in base a criteri di responsabilità sociale e ambientale

- Banca Intesa Beograd ha introdotto un questionario di CSR nelle lettere di invito dei potenziali fornitori che si articola in 5 aree: governance, relazione con il cliente, ambiente di lavoro, ambiente, comunità. I punteggi ottenuti nelle pratiche di CSR sono decisivi nella selezione dei fornitori.
- CIB Bank, durante il processo di selezione dei fornitori, in caso di offerte equivalenti, privilegia quei fornitori che presentano pratiche migliori dal punto di vista della responsabilità ambientale.
- Banca Intesa Russia utilizza un questionario preliminare di CSR le cui risposte, unite agli altri criteri considerati, formano il rating complessivo del fornitore.
- Pravex-Bank chiede obbligatoriamente di compilare un questionario specifico di CSR.

Monitoraggio dei fornitori in merito alle pratiche di responsabilità sociale e ambientale

- Intesa Sanpaolo Bank Albania si impegna particolarmente sul rispetto dei diritti umani. In particolare svolge visite presso i principali fornitori per verificare le condizioni di lavoro dei loro dipendenti.

La Banca nella comunità

Intesa Sanpaolo vuole essere attore dei territori nei quali opera non solo come intermediario finanziario, ma anche sostenendo i più fragili e favorendo la valorizzazione della cultura e della conoscenza come leve di sviluppo, destinando a tali scopi parte degli utili d'impresa. Anche alcune iniziative commerciali sono rivolte a progetti che possono generare valore per la collettività, consentendo alla Banca di creare e consolidare relazioni costruttive con le diverse realtà che operano nel territorio.

Sviluppo del capitale sociale nei territori di presenza del Gruppo

LE REALIZZAZIONI NEL 2013

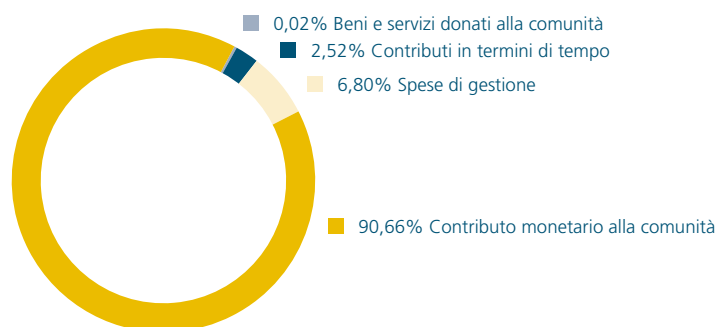
OBIETTIVO 2013	RISULTATI	PROGRESSI
Liberalità: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Focalizzazione sull'impegno sociale a favore dei più fragili 	<p>Per il 2013 il Piano erogativo del Fondo di beneficenza ha evidenziato l'importanza, in questo periodo di crisi, di focalizzare l'attenzione sui progetti con un riflesso sociale significativo. Al netto dell'intervento internazionale a favore di paesi poveri, l'83% delle erogazioni centrali nazionali si è sostanziato in sostegno rivolto a favore di soggetti svantaggiati (77% nel 2012). Con riferimento alle liberalità territoriali, si evidenzia una incidenza sostanzialmente stabile tra il 2012 e il 2013 degli interventi a favore dei soggetti svantaggiati che superano il 60% del totale utilizzato per donazioni locali.</p>	■
Sponsorizzazioni: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sviluppo di relazioni con le comunità locali, collaborazioni con università/associazioni di categoria e centri di eccellenza 	<p>Le numerose iniziative sviluppate e promosse dalla Banca sul territorio hanno garantito un dialogo costante e fecondo con le famiglie, le imprese e la comunità. Un impegno continuativo, guidato da una precisa progettualità, volto a promuovere la crescita culturale e sociale, oltre che economica, nei luoghi dove la Banca è presente, e a creare valore e benessere per la collettività.</p>	■
Cultura e beni artistici <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valorizzazione delle Gallerie d'Italia con riorganizzazione degli spazi espositivi; realizzazione di mostre e dossier monografici; iniziative per favorire la fruizione da parte di giovani, anziani e coloro che si trovano in situazioni di difficoltà sociale ed economica 	<p>Le sedi museali delle Gallerie d'Italia hanno accolto complessivamente circa 243.000 visitatori. Mostre temporanee ed esposizioni monografiche hanno arricchito l'intensa attività culturale. Quasi 400 eventi e concerti organizzati o accolti. Presso la Galleria di Milano sono stati realizzati gratuitamente 26 gruppi di didattica per le categorie fragili.</p>	■
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniziative per consentire la pubblica fruizione delle collezioni non ancora esposte 	<p>Numerose iniziative sviluppate: diciotto opere hanno partecipato a mostre organizzate da prestigiose istituzioni museali nazionali e internazionali. Una trentina di icone russe sono state concesse in prestito al Museo Diocesano di Napoli per una mostra dedicata alla Madre di Dio. Dal marzo 2013, il ciclo pittorico dell'antico Oratorio della Compagnia di San Paolo, oggi distrutto, è esposto nella Sagrestia della chiesa di Sant'Uberto all'interno della Reggia di Venaria Reale. Dopo un impegnativo intervento di restauro le dieci tele del Seicento piemontese sono state riunite ed esposte al pubblico. Nel percorso permanente della Reggia sono esposte, in comodato, 11 opere appartenenti alle collezioni della Banca.</p>	■
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuità dell'iniziativa Restituzioni 	<p>L'edizione 2013 ha consentito il restauro di 45 nuclei di opere d'arte, per un totale di circa 270 singoli manufatti provenienti da 41 diverse sedi, tra siti archeologici, musei e chiese. Sono state coinvolte 16 Soprintendenze, oltre ai Musei Vaticani, competenti sui territori di 11 Regioni italiane. La mostra si è tenuta a Napoli, al Museo di Capodimonte e al Palazzo Zevallos Stigliano e ha coinvolto nel percorso espositivo anche il Museo Diocesano di Napoli, la Cappella e il Museo del Tesoro di San Gennaro, la chiesa dei Santi Apostoli.</p>	■

OBIETTIVO 2013	RISULTATI	PROGRESSI
Tutela delle fonti storiche	<ul style="list-style-type: none"> È stato messo a punto un sistema di digital repository di alcuni fondi documentari particolarmente preziosi. È in corso la campagna di riversamento in digitale dei materiali audio e video, partendo da quelli maggiormente a rischio per la conservazione. Il nuovo sito di pubblicazione degli inventari – che nel 2013 è stato implementato da oltre 13.000 nuove schede – ha avuto nel corso dell’anno più di 4.000 visite, di cui 3.767 dall’Italia e 239 dall’estero; di queste il 65% circa sono prime visite al sito. Il numero di pagine visitate è di più di 38.000. 	■
Iniziative editoriali e musicali	<ul style="list-style-type: none"> Catalogazione analitica e scientifica del patrimonio artistico pubblico edita nel volume dedicato: Museo d’Arte Antica del Castello Sforzesco. Scultura lapidea. Tomo II. Complessivamente sono state censite 363 opere. 	■
Formazione e didattica per la cultura musicale	<ul style="list-style-type: none"> Sessioni didattiche musicali rivolte ai docenti con esercitazioni sull’opera “Die Zauberflöte” di Mozart a cura del musicologo Carlo Delfrati, condotte presso le sedi museali di Intesa Sanpaolo a Milano, Vicenza e Napoli. In collaborazione con l’Associazione Alessandro Scarlatti di Napoli, creazione, formazione e specifiche rappresentazioni di un coro stabile di voci bianche composto di bambini provenienti da una zona disagiata della città. Impegno formativo rivolto ai giovanissimi con estensione del ciclo didattico rivolto alla musica corale e dedicato ai bambini. 	■

Nel corso del 2013 Intesa Sanpaolo ha aderito al London Benchmarking Group (LBG) diventandone membro e si è dunque impegnata a rendicontare il proprio contributo alla comunità secondo questo standard internazionale e a fornire le ripartizioni previste al fine di fornire una rappresentazione sintetica e confrontabile con altre società del proprio impegno verso la comunità. Il modello prevede l’analisi dei contributi secondo diverse prospettive: tipologia, motivo del contributo, ambito di intervento e localizzazione geografica.

Nel 2013 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha registrato un contributo alla comunità complessivo pari a euro 58,2 milioni, equivalente al 2,3% del risultato corrente al lordo delle imposte¹, di cui la maggior parte (oltre 52,7 milioni di euro) in denaro.

Contributo complessivo alla comunità per tipologia



Contributo complessivo alla comunità per tipologia [migliaia di euro]	2013
Contributo monetario alla comunità	52.744
Beni e servizi donati alla comunità	12
Contributi in termini di tempo	1.468
Spese di gestione	3.953
Totale contributo alla comunità	58.177

1. Risultato corrente al lordo delle imposte, pari a 2.489 milioni di euro, presentato nel conto economico riclassificato incluso nel Bilancio 2013 di Intesa Sanpaolo.

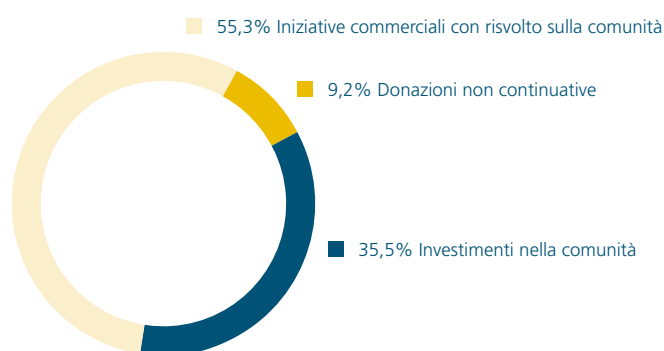
Il 2,5% dei contributi alla comunità, per un corrispettivo economico pari a circa 1,5 milioni di euro, è costituito da contributi in termini di tempo (volontariato aziendale). Tra le iniziative, Banca Intesa Beograd ha lanciato un programma chiamato Intesa from the Heart, che è partito con una campagna per la tutela della riserva naturale di Carska Bara e con un progetto a supporto degli anziani in difficoltà in Serbia. Grazie a questo programma Banca Intesa Beograd ha ricevuto il premio Virtus, conferito dalla Trag Foundation, nella categoria volontariato. CIB Bank ha organizzato due giornate nelle quali diversi volontari hanno contribuito ad iniziative benefiche, la prima a favore di Bátor Tábör, un centro che offre programmi terapeutici ricreativi per bambini ammalati e le loro famiglie, e la seconda finalizzata alla raccolta di cibo a favore di famiglie indigenti. Nel 2013 circa 300 colleghi hanno partecipato a quest'ultima iniziativa permettendo di raccogliere 5 tonnellate di alimenti a lunga conservazione. Grazie a questa iniziativa

CIB Bank ha ricevuto il titolo di Best CSR Bank Hungary 2013 conferito dal sito londinese Global Banking and Finance Review.

Le Banche del Gruppo, sia in Italia sia all'estero, riconoscono permessi retribuiti ai dipendenti che donano il sangue; in Italia e in Albania sono inoltre attive associazioni che raggruppano i dipendenti donatori e offrono un supporto per l'organizzazione e la facilitazione delle donazioni sangue.

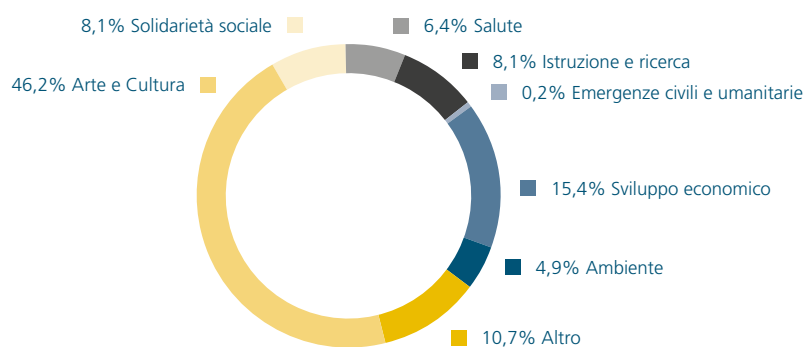
Quanto all'analisi dei contributi per motivazione, oltre la metà (55,3%) dei contributi in denaro è costituito da iniziative commerciali (sponsorizzazioni ed altri contributi di carattere commerciale) che hanno un beneficio diretto per la comunità. Il 35,5% è costituito da investimenti nella comunità, ovvero contributi caratterizzati da piani a lungo termine, partnership strategiche e prevalentemente di notevole importo. Il restante 9,2% è formato da donazioni non continuative, caratterizzate da natura occasionale e importi minori.

Contributo monetario alla comunità per motivazione



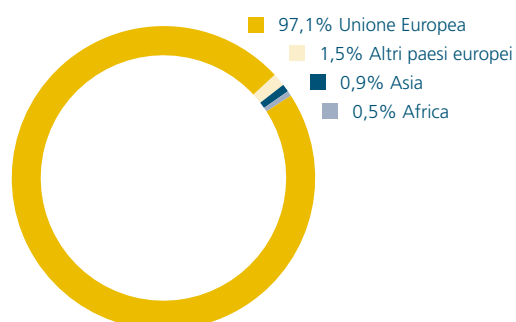
Contributo monetario alla comunità per motivazione – Gruppo [migliaia di euro]	2013
Donazioni non continuative	4.870
Investimenti nella comunità	18.717
Iniziative commerciali con risvolto sulla comunità	29.157
Totale contributo monetario alla comunità	52.744

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento



Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento – Gruppo [migliaia di euro]	2013
Arte e Cultura	24.390
Solidarietà sociale	4.285
Salute	3.354
Istruzione e ricerca	4.274
Emergenze civili e umanitarie	101
Sviluppo economico	8.124
Ambiente	2.572
Altro	5.643
Totale erogazioni monetarie alla comunità	52.744

Contributo monetario alla comunità per area geografica




DONAZIONI

Le liberalità di Intesa Sanpaolo sono rivolte al supporto di progetti o iniziative di natura solidaristica (progetti nei Paesi in via di sviluppo, opere missionarie, iniziative caritatevoli e di particolare valore umanitario e religioso), sociale (assistenza e ricerca sanitaria; formazione e qualificazione professionale, contributi allo studio per persone svantaggiate; sostegno ai soggetti fragili, in condizioni di disagio e/o d'emarginazione), culturale (tramite il supporto a progetti con specifico contenuto educativo) e religiosa.

I contributi, siano essi non continuativi o rientranti nella fattispecie di investimenti nella comunità, vengono erogati centralmente, attraverso un apposito "Fondo di beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale" sulla base di un Piano annuale di interventi, dalle Banche del Gruppo che operano attraverso un proprio fondo di beneficenza, e tramite "liberalità territoriali" che prevedono il decentramento della selezione delle iniziative meritevoli e riservate alle Banche che non dispongono di un proprio fondo di beneficenza.

Per il 2013 il Piano erogativo del Fondo di beneficenza ha evidenziato l'importanza, in questo periodo di crisi, di focalizzare l'attenzione sui progetti con un riflesso sociale significativo. Al netto dell'intervento internazionale a favore di paesi poveri, l'83% delle erogazioni centrali nazionali si è sostanziato in sostegno rivolto a favore di soggetti svantaggiati (77% nel 2012). In particolare, tra i progetti a favore di soggetti svantaggiati, si ricorda il contributo alla Caritas Diocesana di Torino per l'emergenza sfratti, cioè l'accompagnamento al mantenimento dell'alloggio per famiglie in stato di vulnerabilità sociale e il sostegno alla Fondazione Banco Alimentare per la gestione delle derrate alimentari a favore delle persone in stato di disagio ed emarginazione. Nell'ambito delle donazioni che si caratterizzano come investimenti nella comunità, continua a ricoprire un ruolo di rilievo l'intervento di cooperazione internazionale Project Malawi che ha proseguito le attività della terza fase progettuale.

PROJECT MALAWI: UN INVESTIMENTO NELLA SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE

Project Malawi , progetto di cooperazione internazionale avviato nel 2005 insieme a Fondazione Cariplo per combattere la piaga dell'AIDS in Malawi partendo dalla prevenzione della trasmissione del virus da madre a figlio, affianca all'intervento sanitario azioni mirate a contenere l'impatto della malattia sulla popolazione e al rilancio economico del Paese e si concluderà a settembre 2014 dopo quasi dieci anni di attività.

Con il 2013 si è giunti oltre la metà del terzo triennio, durante il quale i quattro partner di progetto (Comunità di Sant'Egidio, CISP, Save the Children e MAGGA/SAM¹) continuano a operare nelle aree di emergenza individuate

nei due trienni precedenti: i distretti di Blantyre, Lilongwe e Balaka, collocati nelle regioni centrale e meridionale del paese, dove la diffusione della malattia è maggiore.

Gli ambiti d'intervento sono quelli della salute (programma DREAM²), dell'assistenza agli orfani e ai bambini vulnerabili, dello sviluppo locale e dell'educazione e prevenzione, per cui vengono condotte azioni singole e congiunte, così da affrontare da più punti di vista i problemi sociali ed economici generati dalla diffusione della malattia, in modo da garantirne più efficacemente il contenimento.

L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ

Già dal 2011 tutti i partner hanno rivisto le proprie attività inserendo una serie di azioni volte alla sostenibilità dell'intervento: la Comunità di Sant'Egidio ha previsto corsi di formazione per operatori sanitari e di comunità, studenti in medicina e tecnici di laboratorio, ha operato per realizzare una maggiore integrazione del sistema di laboratori e centri sanitari DREAM con quelli del paese e si è prodigata per la diffusione di *best practice* relative alla cura dell'HIV/AIDS attraverso ricerche scientifiche ed eventi informativi. Save the Children si è concentrato sul rafforzamento delle capacità delle comunità di sostenere i bambini colpiti dal virus, attraverso corsi di formazione, workshop, incontri di networking e scambio di buone pratiche e sollecitando sia attività di monitoraggio dirette da parte dalle organizzazioni di sviluppo locale, sia piani d'azione atti a mobilitare anche risorse economiche. Nella stessa direzione è andato l'intervento di Magga e Sam che si sono concentrati sul miglioramento delle azioni di raccordo e coordinamento con le autorità locali attraverso incontri di mobilitazione con portatori d'interesse a più livelli amministrativi e incontri di orientamento e attività di monitoraggio nelle scuole. In ultimo, il CISP ha previsto la formazione di funzionari statali in favore dello sviluppo locale, con particolare riferimento all'individuazione e allo sviluppo di attività generatrici di reddito e gruppi di risparmio in area rurale.

L'obiettivo degli ultimi tre anni di intervento è, quindi, quello di coinvolgere ancora più intensamente le comunità e le autorità locali ai fini di una completa appropriazione da parte della popolazione del Malawi e in ottica di prosecuzione dell'iniziativa in autonomia dopo la chiusura della partnership con Banca e Fondazione.

1 - Guide e scout del Malawi

2 - Drug Resources Enhancement Against AIDS and Malnutrition

PROJECT MALAWI: VALUTAZIONE DEI BENEFICI E DELL'IMPATTO NEL 2013¹**INPUT**

Contributo monetario	2.154.551 euro	Erogazione liberale a favore dei quattro partner di Project Malawi e spese di gestione. Il progetto non prevede contributi in termini di tempo o di beni e servizi.
----------------------	----------------	---

OUTPUT

Fondi addizionali raccolti a favore del progetto	929.406 euro	Fondazione Cariplo (co-finanziatrice del progetto), altri fondi.
Descrizione dei benefici per la comunità		Assistenza di alta qualità per circa 16.500 pazienti HIV+ con un focus particolare sulla prevenzione della trasmissione del virus tra madre e figlio (oltre 1.200 bambini nati sani da madri sieropositive nell'anno); assistenza a circa 14.500 bambini nei villaggi; circa 2.400 famiglie raggiunte da iniziative di sostegno e miglioramento economico; circa 9.300 persone sottoposte al test per l'HIV; attività di prevenzione per circa 27.000 giovani nelle scuole.
Numero di beneficiari diretti	70.845	

IMPATTO

Descrizione dell'impatto a lungo termine sulla comunità		Prevenzione della diffusione dell'infezione da HIV presso la popolazione del Malawi e mitigazione dell'impatto sanitario, socio-economico e psicologico dell'HIV/AIDS su individui, famiglie e sulla nazione. Tale risultato viene raggiunto tramite un'elevata qualità terapeutica delle cure, servizi comunitari per i bambini ed altre categorie vulnerabili, il rafforzamento delle capacità delle famiglie e delle comunità di affrontare la povertà, migliori conoscenze per i giovani su AIDS, HIV, prevenzione della trasmissione del virus.
---	--	--

MAPPATURA OUTPUT E IMPATTO**Output e impatti sulle persone. Ripartizione dei beneficiari:**

a. hanno sperimentato un cambiamento in positivo del proprio comportamento grazie al supporto fornito dal progetto	27.688	Numero di giovani che hanno ricevuto formazione sulla prevenzione della trasmissione del virus HIV/AIDS e giovani che si sono sottoposti al test (a cura di MAGGA).
b. hanno sviluppato nuove capacità o migliorato quelle attuali	2.396 ²	Attività di sostegno allo sviluppo socio-economico nei villaggi; attività di formazione a favore di piccoli imprenditori (a cura di CISP).
c. hanno sperimentato un miglioramento della qualità della vita grazie al supporto fornito dal progetto	40.761	16.503 pazienti sieropositivi che hanno accesso a cure di alta qualità e 1.234 bambini nati sani da madri sieropositive nell'anno (a cura di Comunità di Sant'Egidio – protocollo DREAM); 3.496 bambini tra tre e sei anni in centri diurni di accoglienza, 5.796 bambini tra 7 e 13 anni accolti in Children Clubs, controlli sanitari per 3.859 bambini sotto i tre anni, 1.327 persone sieropositive supportate (a cura di Save the Children); 8.546 persone sottoposte a test VCT.

Output e impatti sulle organizzazioni. Aree di beneficio:

a. fornitura di nuovi prodotti/servizi		Cura e assistenza di alta qualità terapeutica per malati di AIDS.
b. miglioramento dei sistemi di gestione		Software IT per Comunità di Sant'Egidio.
c. impiego di maggiore personale/volontari		Le risorse del progetto sono indirizzate per oltre il 40% a coprire spese del personale.
d. formazione del proprio staff/volontari		Circa il 7% delle spese di progetto è destinato alla formazione.
e. attività di lobby per un cambiamento legislativo		Allineamento del protocollo nazionale al protocollo CSE-DREAM.

1. I dati si riferiscono ad una annualità di Project Malawi, in particolare al periodo 1 ottobre 2012 – 30 settembre 2013

2. Se si considera che a beneficiare dell'attività di sostegno e sviluppo socio-economico è l'intera famiglia, il numero di beneficiari diventa 10.542, sulla base della composizione media della famiglia in Malawi nel 2013 (4,4)

IL SOSTEGNO ALLA CULTURA

Uno degli assi portanti degli investimenti nella comunità continua ad essere il Progetto Cultura, quadro di riferimento strategico in cui trovano pianificazione pluriennale gli interventi culturali della Banca. Nel 2013 è stato elaborato il Piano Triennale 2014-2016 che rafforza i valori e gli obiettivi delineati nel piano precedente: la condivisione con la collettività del proprio patrimonio storico, artistico, architettonico e archivistico e una mirata programmazione di proposte culturali e scientifiche innovative.

IL PATRIMONIO D'ARTE DI INTESA SANPAOLO E LA PUBBLICA FRUIZIONE

La valorizzazione del patrimonio artistico di proprietà, che intende favorirne la fruizione da parte di un pubblico sempre più ampio, è uno dei principali ambiti di intervento di Progetto Cultura e si attua secondo diverse direttrici: un programma di studio e catalogazione scientifica delle opere; l'attività di restauro; la realizzazione di progetti per l'esposizione permanente di una parte delle raccolte; l'ideazione e la realizzazione di mostre temporanee; il prestito di opere per esposizioni temporanee.

Le Gallerie d'Italia – rete di poli museali di proprietà della Banca che comprende le Gallerie di Piazza Scala a Milano, Palazzo Leoni Montanari a Vicenza e Palazzo Zevallos Stigliano a Napoli – nel 2013 hanno proposto al pubblico numerose mostre ed esposizioni, accogliendo nel corso dell'anno circa 243.000 visitatori. Tra queste si citano soltanto le mostre temporanee, a Milano, *Canova. L'ultimo capolavoro. Le metope del Tempio e Wunderkammer. Arte, Natura, Meraviglia ieri e oggi*, a Napoli le mostre *Ogni universo è un possibile linguaggio. Gastone Novelli: dipinti e disegni (1957-1964)* e *Giuditta e Oloferne. Louis Wilson interprete di Caravaggio* mentre a Vicenza è stata realizzata la mostra temporanea *Arazzi nei Palazzi. Opere di Renata Bonfanti e Sandra Marconato*.

Le Gallerie d'Italia sono non solo luoghi di esposizione, conservazione e valorizzazione del patrimonio ma ambiscono a diventare anche veicolo di crescita culturale e civile della società. In tale senso si inseriscono le numerose iniziative volte a favorire la fruizione da parte di un pubblico sempre più vasto ed eterogeneo: percorsi didattici gratuiti per le scuole, iniziative indirizzate alle famiglie, attività rivolte ai ragazzi dei centri estivi e corsi di disegno. Per alleviare le fragilità sociali e le forme di disagio, sono state proposte diverse iniziative fra cui si citano Due passi nei Musei di Milano, percorso di arte terapia organizzato in collaborazione con la Fondazione Manuli per i malati di Alzheimer e le loro famiglie; la collaborazione con la Casa di Carità di Milano; la creazione di un percorso per ipo/non vedenti e un progetto di arte terapia per il Day Hospital psichiatrico dell'Asl 6 di Vicenza.

TUTELA DEL PATRIMONIO ARTISTICO E CULTURALE DEL PAESE

Per quanto riguarda l'attività di tutela e valorizzazione del patrimonio artistico e culturale del Paese, è proseguito il Progetto Restituzioni, programma di restauri di opere d'arte del patrimonio pubblico promosso e curato da Intesa Sanpaolo in collaborazione con le Soprintendenze architettoniche, archeologiche e storico-artistiche italiane; l'edizione 2013 ha consentito il restauro di 45 nuclei di opere d'arte (circa 270 singoli manufatti) provenienti da diverse sedi, tra siti archeologici, musei e chiese. La mostra si è tenuta a Napoli al Museo di Capodimonte e al Palazzo Zevallos Stigliano ed ha registrato oltre 85.000 visitatori.


LE INIZIATIVE EDITORIALI E MUSICALI E LA TUTELA DELLE FONTI STORICHE

Le iniziative editoriali e musicali promosse nel 2013 sono state orientate alla divulgazione, alla tutela e alla pubblica fruizione. Oltre alle collane Vox Imago (dedicata all'approfondimento dell'opera lirica, nel 2013 centrata sull'edizione de La Traviata di Verdi), Musei e Gallerie di Milano, è proseguita la pubblicazione delle mini guide sulle sedi storiche, dedicate quest'anno al Palazzo del Banco di Napoli. Nella prospettiva di condivisione del patrimonio librario è stata perfezionata la gestione web integrata di distribuzione libraria.

Significativi gli interventi per diffondere la conoscenza della musica antica, classica e contemporanea: oltre ai contributi per l'organizzazione di cicli di concerti, la collaborazione con importanti enti musicali per la pianificazione di programmi formativi destinati ai giovani appartenenti anche a categorie svantaggiate e la realizzazione di incontri di approfondimento aperti al pubblico. Nel 2013 nelle città sedi dei poli museali di Intesa Sanpaolo è stato realizzato un ciclo di seminari dedicati ai docenti e volti a illustrare i rimandi interdisciplinari della collana Vox Imago per l'inserimento del progetto nella programmazione didattica ministeriale. Gli incontri hanno coinvolto complessivamente oltre 400 insegnanti di scuole medie di primo e secondo grado.


Anche le attività dell'Archivio Storico sono state indirizzate a favorire la fruizione dei materiali conservati migliorandone l'accessibilità e tramite la messa online di una nuova versione del sito di pubblicazione degli inventari. Gli accessi nel 2013 sono stati oltre 4.000 di cui il 65% prime visite. All'incremento sostanziale dell'offerta via web si è aggiunta una maggiore disponibilità all'accesso agli spazi espositivi dell'Archivio con l'organizzazione di lezioni, visite guidate e seminari professionali.

Il Museo del Risparmio

Il Museo del Risparmio di Intesa Sanpaolo , che ha sede a Torino, nasce dall'idea di creare un luogo innovativo e divertente dedicato ai bambini, ai ragazzi e alle loro famiglie in cui sia possibile avvicinarsi al concetto di risparmio e investimento con un linguaggio semplice. Nel corso del 2013 ha avviato numerose iniziative per diffondere l'educazione finanziaria presso un bacino di utenti sempre più ampio partecipando a eventi di rilievo, ospitando incontri di formazione e tramite partnership con enti e associazioni locali. Alcune attività specifiche sono state riservate ai bambini delle elementari, tra queste "Da Grande per un giorno" che ha coinvolto circa 40 bambini in un'esperienza ludica di lavoro, retribuzione e gestione del risparmio.

LE INIZIATIVE COMMERCIALI NELLA COMUNITÀ

Nell'ambito delle iniziative commerciali rivolte alla comunità, gli interventi del Gruppo sono stati principalmente finalizzati al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- salvaguardare il patrimonio culturale del Paese, promuovere e condividere con il pubblico il patrimonio artistico del Gruppo, sostenere le principali iniziative culturali e musicali, rendendole accessibili ad un pubblico vasto e differenziato. Rientrano tra queste attività le collaborazioni con i teatri e i festival culturali – tra cui il Festival Internazionale della Musica MITO e il progetto "I Luoghi del Cuore" realizzato con il FAI-Fondo per l'Ambiente Italiano ;
- favorire le opportunità di formazione per i giovani, come ad esempio con il progetto "Cultura finanziaria a scuola", realizzato in 1.170 scuole superiori italiane;
- sostenere la ricerca per favorire nuove opportunità di sviluppo economico e sociale attraverso collaborazioni con primarie fondazioni ed istituti;
- supportare la crescita economica dei territori favorendo

momenti di dialogo banca-impresa, promuovendo l'immagine del Made in Italy all'estero e consolidando i rapporti con le associazioni di categoria;

- promuovere la sostenibilità come valore per le imprese e fattore di fiducia per il cliente attraverso la partecipazione ad iniziative nell'ambito dell'Etica e della Responsabilità Sociale d'impresa;
- diffondere i valori dello sport, soprattutto fra i giovani.

Intesa Sanpaolo è Global Banking Partner di Expo Milano 2015, l'esposizione universale che sarà dedicata al tema Nutrire il pianeta-Energia per la Vita e che si propone di affrontare il problema della nutrizione per l'uomo, nel rispetto della terra sulla quale vive e dalla quale attinge le sue risorse vitali ma esauribili. Alimentazione, sostenibilità, ricerca e sviluppo sono i focus su cui si concentra l'evento per trovare il modo di garantire cibo e acqua a tutta la popolazione mondiale. L'impegno di Intesa Sanpaolo nell'ambito dello sviluppo sostenibile è del tutto in linea con il tema dell'evento e testimonia la volontà della Banca di essere in prima linea nell'affrontare le sfide più attuali nell'ambito della responsabilità sociale.

MITO SettembreMusica 7^a edizione

Dal suo lancio 7 anni fa la Banca sostiene MITO, il Festival Internazionale di Musica che unisce le città di Torino e Milano e che, attraverso un denso calendario di concerti quotidiani accessibili a tutti e con un'offerta a prezzi popolari, per tutto il mese di settembre anima i luoghi suggestivi della città, anche quelli non solitamente deputati alla musica tra cui piazze, cortili e spazi di incontro popolare. La manifestazione è entrata anche negli ospedali, centri di accoglienza, case di riposo e istituti penitenziari. Con MITO Educational si intende avvicinare alla musica i giovani e in generale chi si accosta per le prime volte alla cultura musicale. L'impegno di MITO è anche sul fronte ambientale, con una particolare attenzione all'ecologico e alla compensazione delle emissioni.

Biennale Democrazia

È una manifestazione culturale che si svolge a Torino giunta alla sua terza edizione e che ha come obiettivo prioritario la formazione e la diffusione di una cultura e di un'educazione alla pratica democratica e alla cittadinanza attiva, in particolare rivolta alle giovani generazioni per accrescere nuove consapevolezze sui temi della convivenza civile e democratica, dello sviluppo economico e dei valori condivisi. Il progetto si concretizza in una serie di momenti preparatori e di tappe intermedie (laboratori per le scuole, iniziative destinate ai giovani, workshop di discussione, proposte specifiche) che culminano, ogni due anni, in cinque giorni di appuntamenti pubblici: lezioni, dibattiti, letture, forum internazionali, seminari di approfondimento. Intesa Sanpaolo partecipa alla realizzazione della manifestazione ospitando due seminari di Financial Education presso il Museo del Risparmio. Nell'ultima edizione, Biennale Democrazia ha dedicato inoltre uno speciale approfondimento all'Africa, con l'obiettivo di aprire un dibattito e ragionare sugli scenari di sviluppo e democratizzazione dell'area attraverso la testimonianza di protagonisti della sua storia recente.

Obiettivi di miglioramento

Obiettivi di miglioramento

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO: LE LINEE GUIDA DEL PIANO D'IMPRESA 2014-2017

Gli impegni che Intesa Sanpaolo ha assunto con il Piano d'Impresa 2014-2017 mirano a una solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore. I principali obiettivi che ci poniamo al 2017 per essere a fianco degli stakeholder sono:

LA BANCA COME ATTORE DI CRESCITA

Creazione di valore

- Progressivo miglioramento dei risultati raggiungendo nel 2017 un risultato netto di 4,5 miliardi di euro e un rendimento superiore al costo del capitale per ciascuna Business Unit e a livello di Gruppo.

Banca dell'economia reale

- Supporto all'economia soddisfacendo la domanda di credito sana (170 miliardi di euro di nuovo credito erogato a medio/lungo termine nell'orizzonte di Piano).
- Incidenza dei ricavi da proprietary trading inferiore all'1%.
- Gestione responsabile della disponibilità finanziarie dei clienti.

COME FACCIAMO BUSINESS


- Banca imperniata su un modello divisionale confermato e impegnata a rafforzare e semplificare l'attuale modello di Banca dei Territori, tenendo conto dell'evoluzione dei bisogni della clientela.
- Banca internazionale che svolge il ruolo di "Banca locale all'estero" per le imprese italiane.
- Banca semplice e innovativa e sviluppo di multicanalità integrata.

LE NOSTRE PERSONE

- Formazione tecnica e manageriale per lo sviluppo delle professionalità: 5 milioni di giorni di formazione cumulati e investimenti di oltre 1 miliardo di euro nel quadriennio.
- Percorsi di carriera interfunzionali e internazionali.
- Sviluppo della leadership: percorsi di crescita per colleghi destinati a incarichi di coordinamento.
- Politiche interne e comunicazione per favorire una cultura di Gruppo basata sull'eccellenza del servizio e sul supporto alle famiglie e alle imprese.
- Politiche interne di valorizzazione del welfare aziendale e di sostegno all'occupazione.
- Circa 4.500 persone coinvolte in iniziative di riqualificazione professionale e riconversione per sostenere lo sviluppo delle nuove iniziative di business a Piano.

LA BANCA NELLA COMUNITÀ

- Circa 10 miliardi di euro di imposte (dirette e indirette) verranno versate nel quadriennio.
- Circa 1,2 miliardi di euro di finanziamenti a medio lungo termine per sostenere iniziative di imprenditoria sociale.

Pubblicheremo sul sito Internet di Intesa Sanpaolo, nella sezione Sostenibilità  un documento nel quale verranno presentate le istanze degli stakeholder emerse dai processi di engagement 2013 e gli obiettivi delle Strutture interne.

Indicatori

Indicatori chiave¹

Indicatori economici	2013	2012	2011
Crediti verso clientela [milioni di euro]	343.991	376.625	376.744
Raccolta diretta bancaria [milioni di euro]	372.033	380.353	359.991
Raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche [milioni di euro]	93.493	81.766	73.119
Patrimonio netto consolidato [milioni di euro]	44.515	49.613	47.040
Utile netto consolidato [milioni di euro]	-4.550	1.605	-8.190
Totale attività [milioni di euro]	626.283	673.472	639.221
Valore economico generato ² [milioni di euro]	12.683	14.073	12.615
Valore economico distribuito ³ [milioni di euro]	11.539	11.731	14.516
Indicatori sociali	2013	2012	2011
Clienti [milioni]	19,6	19,2	19,0
Reclami [n.]	108.356	103.677	104.569
Clienti coinvolti in attività di customer satisfaction [n.]	281.865	139.187	412.500
Dipendenti [n.]	93.212	95.402	97.862
Tasso di turnover personale [%]	-2,3	-3,9	-1,8
Ore di formazione erogate (aula + distanza) ⁴	4.084.788	4.434.594	4.132.268
Ore di formazione per dipendente	43,8	46,5	42,2
Personale femminile dirigente/totale dirigenti [%]	22,4	21,6	21,6
Contributi alla comunità [milioni di euro] ⁵	58,2	-	-
Contributi alla comunità: % sul risultato corrente al lordo delle tasse ⁶	2,3	-	-
Indicatori ambientali	2013	2012	2011
Emissioni di CO ₂ per dipendente - esclusa flotta aziendale [Kg]	1.039	1.037	1.055
Consumi di energia elettrica per dipendente [KWh]	5.300	5.638	5.797
Consumi di carta per dipendente [Kg]	89	92	92

1. Gli indicatori economici si riferiscono al perimetro del Bilancio Consolidato mentre gli indicatori sociali e ambientali sono stati rilevati sul perimetro del Rapporto di Sostenibilità che include le società operative che hanno rilevanza per la rendicontazione di sostenibilità.

2. Il valore economico generato esprime il valore della ricchezza prodotta nell'esercizio secondo quanto previsto dal Global Reporting Initiative, GRI-G3. Per ulteriori dettagli, si rinvia al capitolo "Tutela della solidità e redditività".

3. Il valore economico distribuito è rappresentato dalla quota di valore economico generato attribuita ai diversi stakeholder. Per ulteriori dettagli, si rinvia al capitolo "Tutela della solidità e redditività".

4. Non include la formazione WebTv.

5. Indicatore introdotto nel 2013 a seguito dell'adesione al London Benchmarking Group. Include erogazioni monetarie, beni, contributi in termini di tempo e spese di gestione.

6. Risultato corrente al lordo delle imposte, pari a 2.489 milioni di euro, presentato nel conto economico riclassificato incluso nel Bilancio 2013 di Intesa Sanpaolo.

Principali indicatori economici e finanziari¹

Indici di efficienza del personale [milioni di euro]	2013	2012
Crediti verso clientela / Numero dei dipendenti	3,67	3,92
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti	0,17	0,19
Attività finanziarie della clientela ² / Numero dei dipendenti	8,56	8,26

Indici patrimoniali	2013	2012
Patrimonio netto / Crediti verso clientela	12,9%	13,1%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela ²	5,5%	6,2%

Coefficienti di solvibilità³	2013	2012
Core Tier 1 ratio (patrimonio di base al netto degli strumenti non computabili / attività di rischio ponderate)	11,3%	11,2%
Tier 1 ratio (patrimonio di base / attività di rischio ponderate)	12,2%	12,1%
Total capital ratio (patrimonio di vigilanza / attività di rischio ponderate)	14,8%	13,6%

Indici reddituali	2013	2012
Risultato d'esercizio (di pertinenza della capogruppo) / Patrimonio netto medio	-9,7%	3,3%
Oneri operativi / Proventi operativi netti (Cost income Ratio)	51,3%	49,8%

Indici di rischiosità	2013	2012
Sofferenze nette su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	3,8%	3,0%
Incagli e crediti ristrutturati netti su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	4,7%	3,8%
Rettifiche di valore su crediti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su crediti verso clientela	62,5%	60,5%

1. Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2013 del Gruppo Intesa Sanpaolo. I valori del 2012 sono stati riesposti, ove necessario, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento.

2. Attività finanziarie della clientela: raccolta diretta bancaria, raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche e raccolta indiretta, al netto delle elisioni riferite a componenti della raccolta indiretta che costituiscono anche forme di raccolta diretta.

3. I coefficienti sono stati determinati secondo la metodologia prevista dall'Accordo sul Capitale – Basilea 2.

Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Economico

VOCI DI BILANCIO	[MILIONI DI EURO]		
	2013	2012	2011
10. Interessi attivi e proventi assimilati	17.403	19.700	19.149
20. Interessi passivi e oneri assimilati	-7.518	-8.418	-7.762
40. Commissioni attive	7.435	6.641	6.298
50. Commissioni passive ¹	-1.079	-1.050	-851
70. Dividendi e proventi simili	250	507	542
80. Risultato netto dell'attività di negoziazione	597	549	-204
90. Risultato netto dell'attività di copertura	-28	-8	-8
100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	728	1.348	753
a) crediti	1	-3	-16
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	739	270	590
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	-2	-14	-1
d) passività finanziarie	-10	1.095	180
110. Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	492	1.294	-210
130. Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-7.005	-4.521	-5.021
a) crediti	-6.597	-4.308	-4.229
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-296	-161	-776
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	1	-2
d) altre operazioni finanziarie	-112	-53	-14
150. Premi netti	11.921	5.660	9.260
160. Saldi altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-13.750	-8.145	-10.016
220. Altri oneri/proventi di gestione	643	486	494
240. (Parziale) Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) ²	2.579	0	20
270. Utili (perdite) da cessione di investimenti	15	30	171
310. Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	0	0	0
A Totale valore economico generato	12.683	14.073	12.615

1. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto i compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari sono stati riclassificati tra le Spese per il personale.

2. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle componenti di utili/perdite realizzati, esposte a voce propria.

VOCI DI BILANCIO		[MILIONI DI EURO]		
		2013	2012	2011
180.b (parziale)	Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità ³)	-2.647	-2.799	-2.950
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	-2.647	-2.799	-2.950
180.a	Spese per il personale ⁴	-5.503	-6.031	-6.650
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	-5.503	-6.031	-6.650
330.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	7	-49	-63
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	7	-49	-63
340. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti ⁵	-822	-832	-822
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	-822	-832	-822
180.b (parziale)	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-879	-714	-663
290. (parziale)	Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) ⁶	-1.693	-1.303	-3.361
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI	-2.572	-2.017	-4.024
180.b (parziale)	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-2	-2	-3
340. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza ⁷	0	-1	-4
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE	-2	-3	-7
B	Totale valore economico distribuito	-11.539	-11.731	-14.516
C	Totale valore economico trattenuto (prelevato) dal sistema impresa⁸	1.144	2.342	-1.901

3. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse e delle elargizioni e liberalità, esposte a voce propria.

4. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto ricomprendono i compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari. Per il 2013, l'importo include oneri di incentivazione all'esodo del personale per 77 milioni (144 milioni nel 2012).

5. Per il 2013 e il 2011, il valore economico distribuito agli azionisti è a carico delle riserve.

6. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte anticipate e differite, esposte a voce propria.

7. I dati includono le quote assegnate ai fondi beneficenza dalle banche del Gruppo.

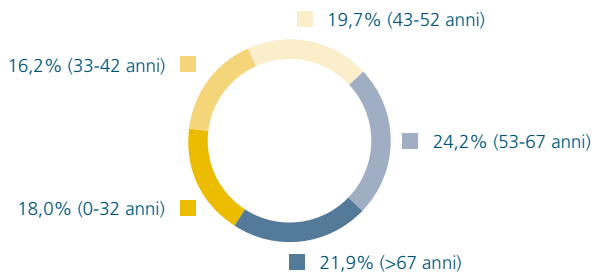
8. Rappresentato da rettifiche/riprese di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dal risultato consolidato tenendo conto dei dividendi distribuiti dalla capogruppo.

Clienti

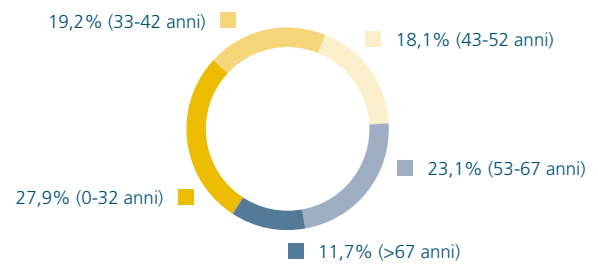
COMPOSIZIONE

Clienti retail per fasce d'età: anni [%]

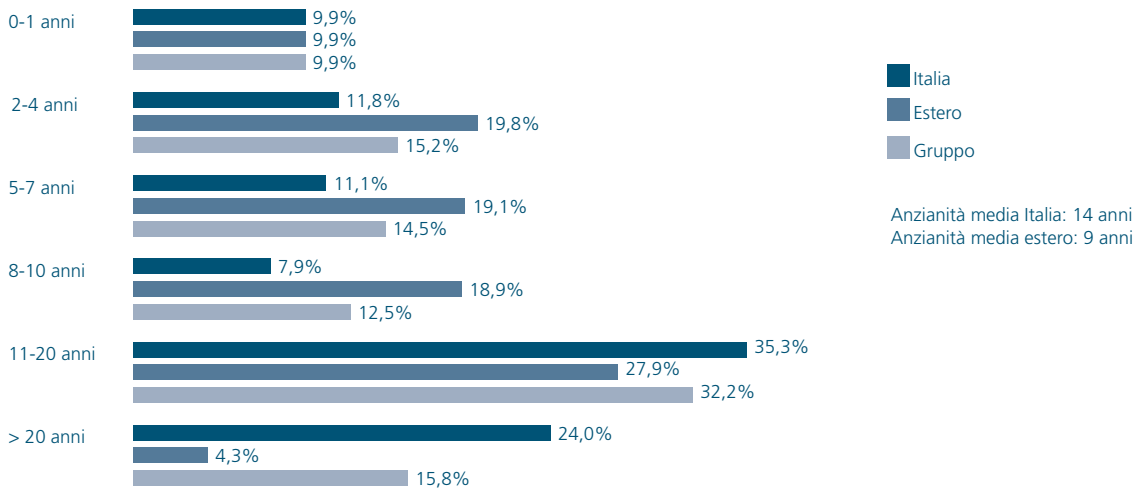
Italia



Estero



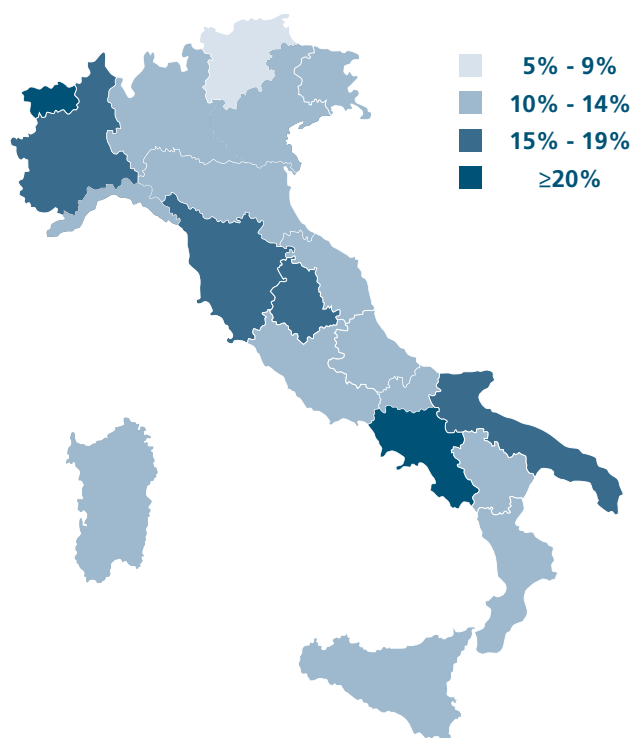
Clienti retail per anzianità di rapporto [anni]



QUOTE DI MERCATO SPORTELLI

In Italia, Intesa Sanpaolo ha una presenza capillare e ben distribuita degli sportelli con quote di mercato non inferiori al 13% nella maggior parte delle regioni. Le filiali italiane sono più di 4.700.

All'estero, il Gruppo è presente con oltre 1.400 filiali in 12 Paesi nel Centro-Est Europa e nel Bacino del Mediterraneo.



Dati a Dicembre 2013

Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione*	2013		2012		2011	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Molise	15	24	22	27	22	26
Sardegna	94	141	101	142	100	143
Basilicata	26	27	32	34	34	36
Valle d'Aosta	28	46	28	45	29	47

Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione*	Variazione 2013/2012		Variazione 2012/2011	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Molise	-31,8%	-11,1%	0,0%	3,8%
Sardegna	-6,9%	-0,7%	1,0%	-0,7%
Basilicata	-18,8%	-20,6%	-5,9%	-5,6%
Valle d'Aosta	0,0%	2,2%	-3,4%	-4,3%

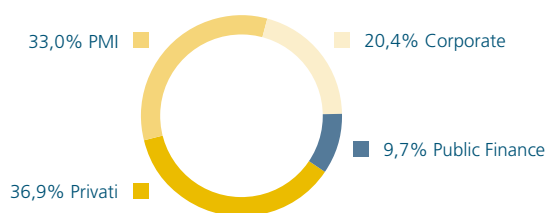
* Fonte: Istat 2011, movimento e calcolo della popolazione residente annuale; variazioni territoriali, denominazione dei comuni, calcolo delle superfici comunali. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km².

Presenza nei Paesi esteri	2013		2012		2011	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	31	55	31	59	31	58
Bosnia-Erzegovina	51	82	54	90	53	87
Croazia	203	657	211	670	217	655
Romania	76	88	86	95	77	80
Serbia	192	255	199	257	208	259
Slovacchia	239	573	242	566	245	560
Slovenia	52	95	54	93	55	93
Ungheria	95	156	108	171	128	186
Egitto	174	275	200	262	200	251
Federazione Russa	69	65	76	68	75	68
Ucraina	260	316	259	309	342	313

Presenza nei Paesi esteri	Variazione 2013/2012		Variazione 2012/2011	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	0,0%	-6,8%	0,0%	1,7%
Bosnia-Erzegovina	-5,6%	-8,9%	1,9%	3,4%
Croazia	-3,8%	-1,9%	-2,8%	2,3%
Romania	-11,6%	-7,4%	11,7%	18,8%
Serbia	-3,5%	-0,8%	-4,3%	-0,8%
Slovacchia	-1,2%	1,2%	-1,2%	1,1%
Slovenia	-3,7%	2,2%	-1,8%	0,0%
Ungheria	-12,0%	-8,8%	-15,6%	-8,1%
Egitto	-13,0%	5,0%	0,0%	4,4%
Federazione Russa	-9,2%	-4,4%	1,3%	0,0%
Ucraina	0,4%	2,3%	-24,3%	-1,3%

Crediti verso clientela per tipologia [%]

Italia

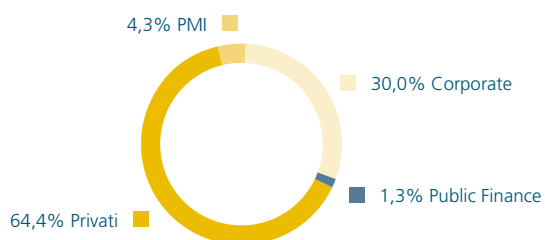


Estero

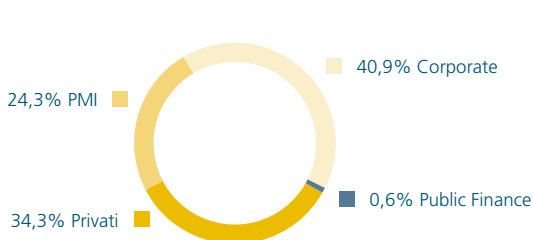


Debiti verso clientela per tipologia [%]

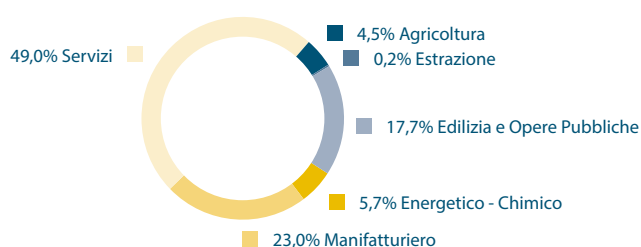
Italia



Estero



Crediti per settore industriale: Italia 2013



Fondi Etici	2013	2012	2011
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	404.828	378.171	350.800
Patrimonio azionario Internazionale Etico [migliaia di euro]	80.382	76.039	85.800
Patrimonio Obbligazionario Etico [migliaia di euro]	230.235	216.373	181.100
Patrimonio Diversificato Etico [migliaia di euro]	94.211	85.758	83.900
Rendimento azionario Internazionale Etico [%]	25,2	10,2	-8,2
Rendimento Obbligazionario Etico [%]	3,6	12,0	2,7
Rendimento Diversificato Etico [%]	6,1	9,9	-0,6
Percentuale dei fondi etici rispetto al patrimonio totale dei fondi [%]	0,5	0,5	0,5

Il rendimento dei fondi del sistema etico è interessante, soprattutto in considerazione del consolidamento degli ottimi rendimenti dell'anno precedente.

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Finanziamenti a settori di utilità sociale [milioni di euro]	2013	2012	2011
	Italia	Italia	Italia
Acqua/Energia/Ambiente	53	251	237
Asl e strutture sanitarie/assistenziali/culturali	11	611	130
Aziende servizio pubblico locale	107	71	177
Aziende trasporto pubblico locale	0	29	11
Università	0	134	4
Infrastrutture	315	261	437
Altri Settori	10	775	1.662
di cui			
Comuni	10	225	139
Regioni	0	27	10
Province	0	55	31
Imprese/Enti beneficiari di mutui a carico dello Stato	0	48	108
Ministeri e altri Enti pubblici statali	0	261	646
Altro	0	159	728
Totale	496	2.132	2.658

Finanziamenti a settori di utilità sociale [milioni di euro]	2013	2012	2011
	Estero	Estero	Estero
Infrastrutture	13	8	76
Altri settori	13	38	264
di cui			
Stato ed enti pubblici statali	0	0	4
Intermediari finanziari	0	0	0
Società a controllo pubblico	13	38	260
Totale	26	105	433

CUSTOMER SATISFACTION: CLIENTELA ITALIA INDAGINE DI BENCHMARK RIVOLTA ALLA CLIENTELA PRIVATI*

	Indice	2013	
		Competitor sistema bancario	Gruppo Intesa Sanpaolo
Clientela privata in Italia			
Soddisfazione istintiva	NSI	12	8
Personale di agenzia	NSI	34	33
Agenzia			
Ambiente e atmosfera dell'agenzia	NSI	21	24
Riservatezza nel fare operazioni in agenzia	NSI	32	35
Organizzazione ed efficienza dell'agenzia	NSI	12	14
Investimenti	NSI	11	10
Sportelli automatici	NSI	33	39
Internet banking	NSI	53	56
App Mobile banking	NSI	43	35
Phone banking	NSI	41	34
Contact Center	NSI	25	26
Soddisfazione ragionata	NSI	24	24
Propensione a consigliare (passaparola)	NRI	9	6
Clienti intervistati [n°]		11.136	2.964

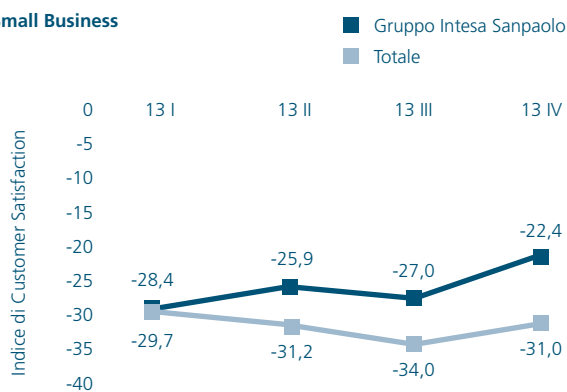
NSI= Net Satisfaction Index, pari alla percentuale di soddisfatti (danno un giudizio 9-10) meno la percentuale di insoddisfatti (giudizio 1-6).

NRI= Net Recommendation Index, pari alla percentuale di promotori (danno un giudizio 9-10 alla probabilità di consigliare la banca) meno la percentuale di detrattori (giudizio 0-6).

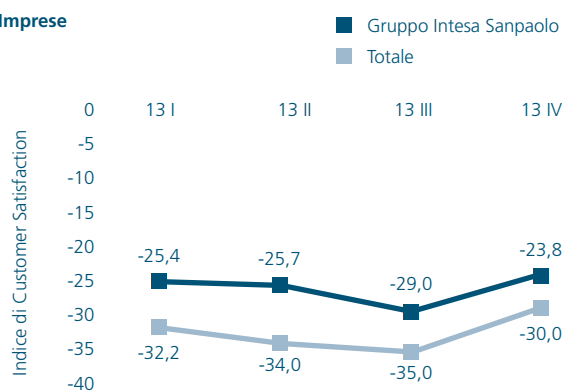
* Nel 2013 l'indagine di Benchmark Privati è stata modificata: l'attenzione della ricerca si è spostata dai prodotti/servizi ai diversi Touch Point. Questa differente impostazione, pertanto, non consente di effettuare confronti con gli anni precedenti.

INDAGINE DI BENCHMARK RIVOLTA ALLA CLIENTELA SMALL BUSINESS E IMPRESE

Small Business



Imprese

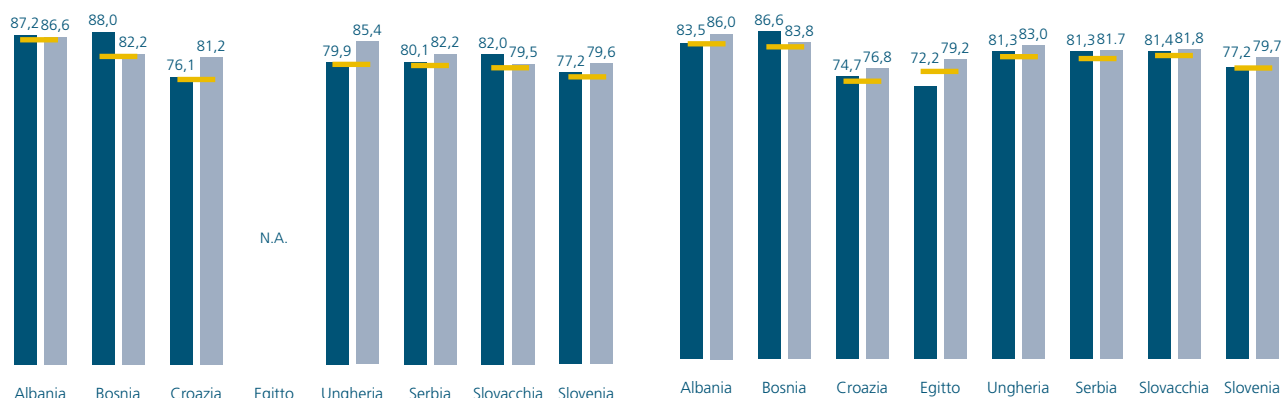


CUSTOMER SATISFACTION: CLIENTELA BANCHE ESTERE

ECSI secondo semestre 2013

ECSI primo semestre 2013

■ Banca del gruppo ■ Miglior Competitor ■ Media Benchmarking



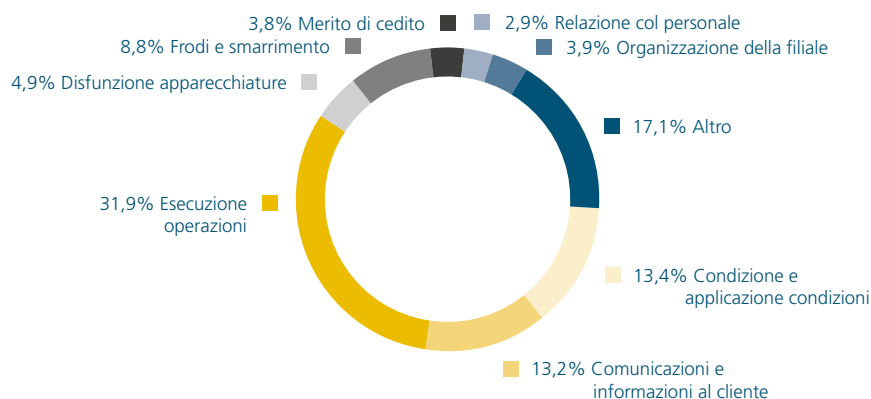
Banche Estere del Gruppo Intesa Sanpaolo confrontate con il miglior competitor e con la media di benchmarking nel proprio mercato.
Metodologia di calcolo: European Customer Satisfaction Index (ECSI)

RECLAMI

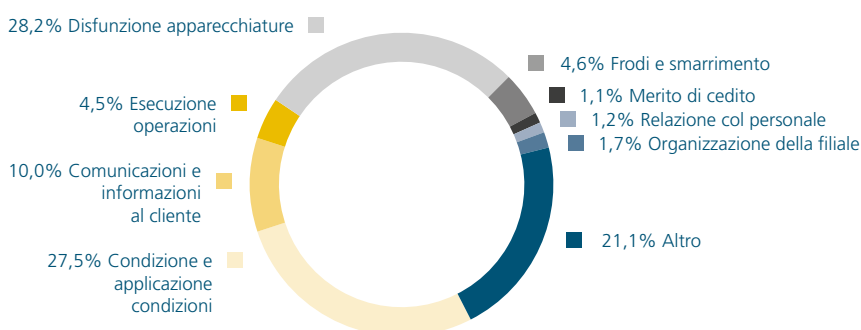
Reclami per tipologia	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Reclami servizi d'investimento	1.694	581	2.102	559	3.428	647
di cui titoli di default	309	251	665	171	1.476	84
di cui titoli strutturati	10	47	32	61	28	47
Assegni ed effetti	1.579	62	1.793	50	1.910	44
Bonifici, salari, pensioni	4.078	9.439	3.117	8.032	1.961	7.681
Carte	3.229	20.168	3.020	21.260	3.306	15.811
Crediti	6.241	6.424	4.717	5.967	3.309	6.613
Conti correnti e depositi	5.384	13.379	6.026	13.860	6.286	16.860
Mutui e crediti speciali	3.578	2.994	1.853	4.088	1.628	3.723
Prodotti assicurativi	3.436	814	5.001	632	4.968	717
Remote banking	461	9.304	414	8.623	255	10.232
Altro	3.829	11.682	2.696	9.867	3.740	11.450
Totale	33.509	74.847	30.739	72.938	30.791	73.778

Reclami per motivazione [%]

Italia



Estero



Altri reclami	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Etici	70	25	162	25	139	31
Per privacy	184	278	172	67	163	75
Per anatocismo	1.573	1	979	2	818	2

SETTORI CONTROVERSI

Riepilogo dei dati relativi alle autorizzazioni rilasciate per esportazioni definitive riportate nella Relazione al Parlamento [milioni di euro]								
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Gruppo Sanpaolo IMI	448,3							
Gruppo Banca Intesa	46,9							
Gruppo Intesa Sanpaolo		198,2	177,6	186,1	1	0,004	0	n.d.
Totale proforma	495,2	198,2	177,6*	186,1*	1,0*	0,004	0	n.d.

* Esclusi i dati di CR La Spezia, ceduta il 2/1/2011 (87,5 milioni di euro nel 2008; 47,2 milioni di euro nel 2009; 38,4 milioni di euro nel 2010).

Programmi intergovernativi: importi segnalati dalla Banca al Ministero dell'Economia e delle Finanze [milioni di euro]								
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Gruppo Sanpaolo IMI	558,3							
Gruppo Banca Intesa								
Gruppo Intesa Sanpaolo		341,2	668,9	806,1	180	95	126	n.d.
Totale proforma	558,3	341,2	668,9	806,1	180	95	126	n.d.

Fonte: Relazione al Parlamento.

Collaboratori

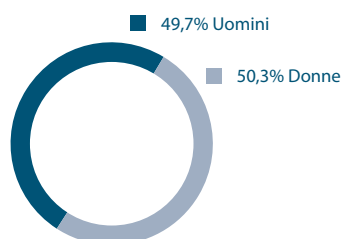
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Dipendenti per categoria e genere [%]	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Dirigenti	1,5	2,1	1,6	2,2	1,5	2,2
Uomini	1,3	1,3	1,4	1,4	1,3	1,4
Donne	0,2	0,8	0,2	0,8	0,2	0,8
Quadri direttivi	42,2	22,4	42,1	21,9	41,5	21,5
Uomini	25,5	13,7	25,5	13,4	25,7	13,2
Donne	16,7	8,7	16,6	8,5	15,9	8,3
Aree professionali	56,4	75,5	56,3	75,9	56,9	76,3
Uomini	22,9	21,7	23,1	22,2	23,6	22,0
Donne	33,4	53,8	33,2	53,7	33,3	54,3

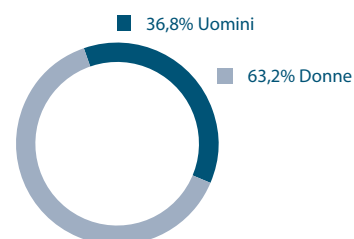
I dati di Intesa Sanpaolo relativi alla percentuale di dipendenti per categoria sono in linea con i dati del Sistema Italia per il settore bancario: dirigenti (2,2%), quadri direttivi (40,0%) e aree professionali (57,8%).

Composizione collaboratori per genere

Italia



Estero



Le donne che lavorano in banca nel Sistema Italia rappresentano il 44,0% del personale, a fronte del 56,0% degli uomini. I dati di Intesa Sanpaolo presentano una distribuzione omogenea.

Età media dei dipendenti	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Uomini	47,0	42,3	46,2	41,5	45,9	41,1
Donne	43,6	38,1	42,8	37,6	42,1	36,8
Dirigenti	51,4	43,9	51,0	43,2	50,5	42,9
Quadri direttivi	48,5	45,1	47,7	44,7	47,4	43,8
Aree professionali	42,7	38,0	41,9	37,3	41,5	36,7

I dati di Intesa Sanpaolo e di Sistema Italia per le maggiori banche sono equiparabili: uomini (45,8), donne (42,8), dirigenti (50,1), quadri direttivi (47,7) e aree professionali (43,6).

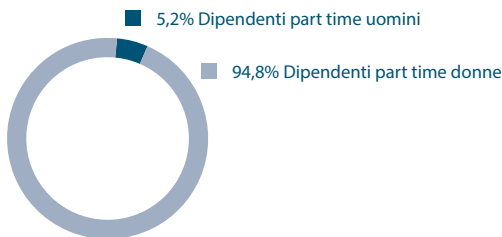
Presso le banche estere, i CEO sono tutti residenti localmente e la nazionalità di 5 su 11 è quella del territorio di operatività. In media, l'80% delle prime linee manageriali è costituito da personale locale. Tutti i dati di Sistema Italia fanno riferimento a: ABI (2013) Rapporto 2013 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria, Bancaria Editrice.

Dipendenti part time per genere [%]	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Dipendenti Part time / Totale dipendenti	13,6	0,6	12,3	0,6	11,7	0,6
Dipendenti part time uomini	5,2	10,7	4,4	8,6	4,5	8,9
Dipendenti part time donne	94,8	89,3	95,6	91,4	95,5	91,1

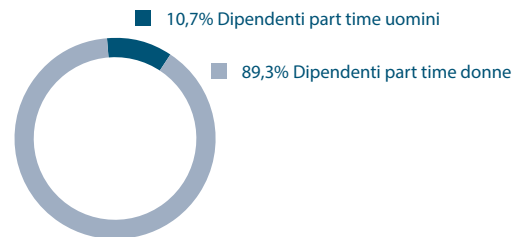
In Italia il personale che lavora part-time è il 13,6%, quattro punti percentuali oltre il dato del Sistema Italia per il settore bancario (9,3%).

Dipendenti part time per genere 2013 [%]

Italia



Estero



Dipendenti per tipologia di contratto [%]	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Contratti a tempo indeterminato	98,6	91,2	98,1	91,3	97,1	92,0
Contratti a tempo determinato	0,1	8,6	0,1	8,5	0,2	7,8
Apprendistato (e altre tipologie per l'estero)	0,6	0,2	0,9	0,2	1,7	0,2
Inserimento	0,0	-	0,0	-	0,2	-
Contratti per l'occupazione - apprendisti	0,4	-	0,5	-	0,5	-
Contratto per l'occupazione - tempo indeterminato	0,2	-	0,2	-	0,2	-

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (98,1%), a tempo determinato (0,52%), di apprendistato (1,2%) e di inserimento (0,1%).

Dipendenti per livello d'istruzione e genere [%]	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Laureati	32,2	66,4	31,3	65,8	30,8	65,1
Uomini	15,7	25,3	15,3	25,7	15,1	25,1
Donne	16,5	41,0	16,0	40,1	15,7	40,0
Diplomati	60,2	28,0	60,6	28,7	61,6	29,1
Uomini	29,0	7,8	29,3	7,7	30,3	7,8
Donne	31,3	20,2	31,3	21,0	31,3	21,3
Altro	7,6	5,6	8,1	5,6	7,6	5,8
Uomini	5,1	3,7	5,4	3,6	5,3	3,7
Donne	2,5	2,0	2,7	1,9	2,3	2,1

I dati di Intesa Sanpaolo e di Sistema Italia relativi alla scolarità nelle maggiori banche sono equiparabili: laureati e con titolo post-laurea (34,7%), diplomati (58,8%), altro (6,5%).

Anzianità di lavoro media dei dipendenti [anni]	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Uomini	20,6	14,5	20,0	13,5	19,8	12,8
Donne	18,7	10,5	17,9	9,8	17,4	9,4
Dirigenti	19,2	11,8	18,9	10,6	19,0	10,1
Quadri	23,0	17,8	22,4	17,1	22,1	16,4
Aree professionali	17,1	10,2	16,4	9,5	16,1	9,1

Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate [%]	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Disabili	4,5	1,2	4,4	1,2	4,3	1,1
Categorie protette	1,6	0,6	1,7	0,5	1,7	0,7

Dipendenti per fasce d'età [%]	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
<=30	5,5	21,8	7,1	24,5	9,1	28,9
31-50	62,3	59,2	63,6	58,2	62,6	55,3
>50	32,2	19,0	29,3	17,3	28,3	15,9

I dati del Sistema Italia relativi alla suddivisione percentuale dei dipendenti per fasce d'età sono i seguenti: <30 (7,2%), 31-50 (61,3%), >50 (31,5%).

Assunzioni per genere ed età	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Totale	346	2.400	467	2.512	942	3.071
Uomini	214	741	251	858	488	1.112
Donne	132	1.659	216	1.654	454	1.959
<=30	174	1.576	232	1.671	621	2.007
31-50	159	769	219	802	304	1.018
>50	13	55	16	39	17	46

Tasso assunzioni per genere ed età [%]	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Uomini	0,7	7,2	0,8	8,0	1,4	10,1
Donne	0,4	9,4	0,7	9,0	1,4	10,2
<=30	4,9	25,8	4,9	23,4	10,1	23,0
31-50	0,4	4,6	0,5	4,7	0,7	6,1
>50	0,1	1,0	0,1	0,8	0,1	1,0

Cessazioni per genere ed età	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Totale	1.504	3.443	3.212	3.717	2.185	3.637
Uomini	955	1.184	2.137	1.164	1.446	1.175
Donne	549	2.259	1.075	2.553	739	2.462
<=30	92	1.413	198	1.884	453	1.844
31-50	297	1.583	310	1.391	460	1.388
>50	1.115	447	2.704	442	1.272	405

Tasso cessazioni per genere ed età [%]	2013		2012		2011	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Italia	Eestero
Totale	2,3	12,3	4,8	12,8	3,2	12,1
Uomini	2,9	11,5	6,5	10,8	4,2	10,7
Donne	1,7	12,8	3,2	13,9	2,2	12,9
<=30	2,6	23,2	4,2	26,3	7,4	21,2
31-50	0,7	9,5	0,7	8,2	1,1	8,3
>50	5,3	8,4	13,9	8,8	6,6	8,5

Turnover per genere ed età	2013		2012		2011	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Italia	Eestero
Totale	-1.158	-1.043	-2.745	-1.205	-1.243	-566
Uomini	-741	-443	-1.886	-306	-958	-63
Donne	-417	-600	-859	-899	-285	-503
<=30	82	163	34	-213	168	163
31-50	-138	-814	-91	-589	-156	-370
>50	-1.102	-392	-2.688	-403	-1.255	-359

Tasso di turnover per genere ed età [%]	2013		2012		2011	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Italia	Eestero
Totale	-1,7	-3,6	-4,0	-4,0	-1,8	-1,8
Uomini	-2,2	-4,1	-5,4	-2,8	-2,7	-0,6
Donne	-1,3	-3,3	-2,5	-4,7	-0,8	-2,6
<=30	2,3	2,7	0,7	-2,9	2,8	1,9
31-50	-0,3	-4,7	-0,2	-3,4	-0,4	-2,2
>50	-5,0	-6,9	-12,2	-7,4	-6,2	-7,0

SVILUPPO PROFESSIONALE

Numero promozioni per genere	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Totale	949	1.655	4.765	2.222	8.520	3.722
Uomini	588	783	1.843	1.082	3.485	2.071
Donne	361	872	2.922	1.140	5.035	1.651
Percentuale di collaboratori promossi	1%	6%	7%	8%	13%	12%

Media retribuzioni base lorde per categoria e genere [migliaia di euro]	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Dirigenti	138,8	61,1	139,3	59,1	138,8	55,0
Uomini	141,8	68,1	141,7	64,8	141,1	60,2
Donne	120,7	48,8	125,0	48,4	123,0	45,6
Quadri direttivi	52,4	22,2	52,4	22,0	52,7	21,4
Uomini	55,1	21,4	55,1	21,7	55,2	20,4
Donne	48,3	23,5	48,4	22,3	48,6	23,1
Aree professionali	33,8	11,7	33,9	11,3	33,9	10,9
Uomini	35,5	12,8	35,6	12,8	35,6	11,9
Donne	32,6	11,2	32,8	10,7	32,7	10,5

Le retribuzioni minime applicate nel Gruppo per i neo-assunti sono sempre quelle previste dal CCNL di settore per le diverse categorie di personale. All'estero, sono correlate alle disposizioni normative e al costo della vita del Paese di riferimento.

I livelli di retribuzione di base del personale femminile non differiscono, per ruolo e anzianità comparabili, da quelli del personale maschile.

Remunerazioni per categoria e genere [€/000]	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Dirigenti uomini	178,7	79,4	167,7	76,1	198,5	76,7
Dirigenti donne	146,6	56,4	144,6	57,6	168,8	55,8
Quadri direttivi uomini	57,9	23,4	57,6	23,5	58,7	22,1
Quadri direttivi donne	50,1	25,3	50,2	23,9	50,8	25,4
Aree professionali uomini	36,0	13,7	36,2	13,7	36,2	12,9
Aree professionali donne	33,1	12,2	33,3	11,4	33,1	11,8
Media remunerazione annua di tutti i dipendenti	45,0	16,6	45,0	15,8	45,7	15,9

* Comprende la remunerazione base media lorda e la parte variabile.

Valutazione delle performance	2013	2012	2011
	Estero	Estero	Estero
Percentuale dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance	72,1%	79,3%	73,5%
Uomini	85,4%	n.d.	n.d.
Donne	64,4%	n.d.	n.d.
Numero dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance	20.200	23.094	22.165
Uomini	8.794	n.d.	n.d.
Donne	11.406	n.d.	n.d.

In Italia la valutazione delle performance è fatta sul totale organico. Nelle Banche estere nel 2012 e 2011 il dato non era rilevato per genere.

Ripartizione personale di filiale per categoria e genere [%]	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Direttori	10,5	10,3	11,6	10,1	11,6	9,3
Uomini	7,3	4,4	8,1	4,3	8,1	4,2
Donne	3,2	5,9	61,0	5,8	3,5	5,1
Gestori direttivi	62,1	53,3	60,9	49,8	53,0	51,9
Uomini	23,6	12,4	23,2	11,8	20,3	17,3
Donne	38,4	40,9	37,8	38,0	32,7	34,6
Altro	27,4	36,4	27,5	40,1	35,4	38,8
Uomini	13,1	11,4	13,3	12,0	17,3	9,2
Donne	14,3	25,0	14,2	28,1	18,1	29,6

FORMAZIONE

Formazione per contenuti [%]	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Manageriale	8,1	11,0	10,7	13,9	21,7	12,7
Commerciale	4,1	16,4	5,1	26,9	11,7	19,5
Operativa	11,3	23,9	13,7	18,3	14,7	14,2
Credito	9,0	10,2	5,4	9,1	5,9	16,2
Finanza	37,4	4,4	35,0	3,3	31,1	4,8
Estero	1,0	0,3	0,3	0,2	1,2	0,1
Informatica	3,0	10,1	1,1	7,1	2,5	6,8
Specialistica	22,4	19,0	24,8	14,1	6,6	16,3
Linguistica	3,8	4,6	3,9	7,0	4,7	9,3

Sussidi e agevolazioni ricevute relativi a personale [migliaia di euro]	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Sussidi e agevolazioni ricevute - relativi a personale	13.257	2.051	20.591	2.253	10.228	2083
Sussidi e agevolazioni ricevute - personale: di cui importo formazione finanziata (solo Italia)	12.917	-	12.967	-	0	-
Sussidi e agevolazioni ricevute - personale: di cui altro	341	2.051	7.624	2.253	0	0

Costi di formazione	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Costi di formazione	25.400.000	5.300.000	36.700.000	5.700.000	30.900.000	5.300.000
Costi di formazione per collaboratore	389	185	552	192	447	171

Attività di formazione specifica per la prevenzione della corruzione [%]	2013		2012		2011	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Italia	Eestero
Dirigenti	24,6%	7,7%	65,4%	40,0%	25,6%	4,2%
Quadri	41,6%	33,4%	84,6%	38,0%	22,9%	27,6%
Aree Professionali	43,9%	30,8%	77,9%	30,4%	23,3%	30,4%
Partecipanti	42,7%	30,9%	80,5%	32,3%	23,2%	29,2%
Numero di ore di formazione specifica	52.246	55.069	160.236	52.015	65.815	30.513

Formazione per categoria e genere [ore medie]	2013		2012		2011	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Italia	Eestero
Direttori	34,9	44,8	36,1	49,3	41,2	27,9
Uomini	33,7	33,9	35,3	44,7	38,8	27,5
Donne	42,1	63,7	41,1	57,9	57,5	28,7
Gestori direttivi	55,6	34,8	53,7	31,2	54,6	25,5
Uomini	54,3	31,6	52,1	28,8	53,8	19,2
Donne	57,7	39,9	56,3	34,9	55,7	35,3
Altro	46,5	26,9	52,4	32,2	46,9	24,4
Uomini	43,2	25,3	48,6	29,2	42,7	23,3
Donne	48,8	27,6	55,1	33,4	49,9	24,9

Formazione per modalità di erogazione	2013		2012		2011	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Italia	Eestero
Formazione in aula [% su ore erogate]	42,8	81,0	50,6	85,7	53,5	91,6
Formazione a distanza [% su ore erogate]	57,2	19,0	49,4	14,3	46,5	8,4
Numero iscritti	64.306	21.131	65.269	20.623	64.434	20.916
Ore di formazione erogati (aula + distanza)*	3.270.443	814.345	3.492.434	942.160	3.385.808	746.460
Ore di formazione per dipendente	50,2	29,1	52,7	32,3	50,0	24,7

* Non comprende la formazione WebTv.

Ore di formazione in materia di salute e sicurezza	2013		2012	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza	115.599	15.109	123.175	11.649
Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro]	1.047	45	614	36

I dati sono rilevati solo dal 2012.

COMUNICAZIONE INTERNA

Comunicazione Interna	2013	2012	2011
WebTv accessi totali*	637.161	933.954	1.202.440
"House organ": media copie prodotte/stampate**	0	10.000	72.000

* Gli accessi unici medi giornalieri alla intranet aziendale sono 64.000.

** Dal 2013 l'house horgan è solo online. Gli accessi totali sono stati 590.444.

Clima aziendale	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Analisi di clima (% aderenti all'analisi sul campione selezionato)	57,0	40,4	60,5	0,0	54,2	47,8
Indice di soddisfazione dipendenti [%]	43,8	73,5	53,1	0,0	64,4	74,8
Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	-9,3	-1,3	-11,3	0,0	-5,4	0,3
Numero analisi di clima	1	1	2	0	2	1
Numero eventi di comunicazione interna	143	201	137	175	264	179
Numero di focus group	49	19	35	9	50	10
Numero di partecipanti ai focus group	543	2.617	362	2.942	635	1675

LIBERTÀ SINDACALI E CONTENZIOSO

Libertà sindacali	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Percentuale dipendenti iscritti a un sindacato [%]	76,1	31,4	76,2	31,1	78,2	30,8
Giorni di assenza per motivazioni sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	80.493	703	84.700	720	80.270	573
Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)	44.600	197	53.798	288	26.490	22.263
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	36.229	0	36.632	0	16.575	22.092
Giorni di assenza per assemblee	8.371	197	17.166	288	9.915	171

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia.

Provvedimenti disciplinari nei confronti dei collaboratori	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	335	440	239	673	213	671
Riduzione della retribuzione	0	94	0	396	0	216
Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	256	2	218	1	284	3
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	36	235	39	221	40	179
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	0	0	1	0	0
Licenziamenti per corruzione	0	1	0	3	0	5

In Italia, la contrattazione collettiva prevede in caso di rilevanti ristrutturazioni l'informazione e la consultazione preventiva dei rappresentanti dei lavoratori con una procedura nell'ambito aziendale della durata complessiva di 45 giorni mentre in ambito di Gruppo della durata di 50 giorni.

Cause in essere da collaboratori	2013		2012		2011	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Italia	Eestero
Risoluzione rapporto di lavoro	40	145	34	187	57	189
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	96	12	109	10	101	16
Mansioni e qualifiche	40	38	58	35	76	35
Previdenza e assistenza	11	2	8	3	8	6
Trattamento economico	131	24	128	29	138	30
Comportamento antisindacale	3	0	12	0	7	0
Attive (promosse dalla banca verso i collaboratori)	11	94	15	106	9	99
Cause per mobbing	0	0	0	0	0	0
Varie	25	62	34	42	53	47
Richieste avanzate dalla Direzione Provinciale del Lavoro	51	-	56	-	48	-

WELFARE AZIENDALE, SALUTE E SICUREZZA

Contributi a favore dei collaboratori [migliaia di euro]	2013		2012		2011	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Italia	Eestero
Polizze assicurative e infortuni	4.388	1.702	6.865	700	8.146	1.288
Premio fedeltà	13.203	233	16.993	202	12.888	225
Erogazioni figli studenti	2.929	78	4.456	142	4.706	227
Attività ricreative culturali	3.003	1.196	3.021	1.580	2.524	1.384
Erogazioni per figli portatori di handicap	1.783	17	1.819	25	1.771	46

Assistenza sanitaria	2013		2012		2011	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Italia	Eestero
Polizze sanitarie [migliaia di euro]	73.905	2.910	89.207	2.796	82.082	2.896
Assistenza sanitaria: assistiti	70.867	8.189	67.837	8.136	69.430	11.013
Previdenza complementare [migliaia di euro]	126.390	4.675	132.101	4.770	148.474	4.950
Previdenza complementare: assistiti	62.387	6.493	68.154	6.152	66.464	6.798

Facilitazioni creditizie a favore dei collaboratori	2013		2012		2011	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Italia	Eestero
Mutui	2.952	856	3.119	856	3.500	1.170
Totale erogato mutui [migliaia di euro]	441.901	38.517	457.456	34.027	504.598	51.875
Prestiti	6.177	3.797	6.870	4.567	7.007	8.011
Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	102.254	33.477	114.214	68.807	122.891	78.296

Facilitazioni concesse a tutto il personale con contratto a tempo indeterminato a eccezione dei mutui agevolati concessi anche ai collaboratori assunti con contratto di apprendistato

Tasso di assenze per motivazione (su giorni teorici lavorati) [%]	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Percentuale su giorni teorici lavorati	7,0	14,9	7,1	14,6	6,3	11,8
Malattia	3,1	2,3	3,3	2,3	2,9	2,1
Infortunio	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Puerperio	2,1	8,0	2,2	8,1	2,1	6,9
Motivi personali e familiari	0,8	4,0	0,3	3,5	0,4	2,3
Congedi per incarichi pubblici	0,1	-	0,1	-	0,1	-
Permessi donazione sangue	0,1	-	0,1	-	0,0	-
Handicap	0,6	-	0,8	-	0,5	-
Altro	0,1	0,5	0,3	0,6	0,2	0,4

I giorni persi sono calcolati sulla base dei giorni lavorativi in calendario e sono inclusi gli infortuni di primo soccorso.

Congedi Parentali	2013
	Italia
Numero dipendenti che hanno diritto a congedi parentali	65.196
uomini	32.411
donne	32.785
Numero dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali	3.490
uomini	111
donne	3.379
Numero dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo	2.515
uomini	107
donne	2.408
Numero dipendenti rientrati che nei 12 mesi successivi sono ancora dipendenti della Banca	1.338
uomini	49
donne	1.289

Indicatore calcolato dal 2013

Congedi Parentali - Tassi [%]	2013
	Italia
Tasso di ritorno al lavoro dopo congedo parentale ¹	72,1
uomini	96,4
donne	71,3
Tasso di retention dei dipendenti rientrati e ancora dipendenti ²	53,2
uomini	45,8
donne	53,5

1. Calcolato come n. dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo su n. dipendenti che hanno usufruito di congedi per maternità.

2. Calcolato come n. dipendenti rientrati che nei 12 mesi successivi sono ancora dipendenti della Banca su n. dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo.

Infortuni per anno	2013		2012		2011	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Infortuni all'interno della società	211	24	225	36	228	39
Infortuni all'esterno della società	601	131	680	101	629	156
Totale infortuni nell'anno	812	155	905	137	857	195
Percentuale infortuni [%]	1,2	0,6	1,4	0,5	1,3	0,6

Infortuni per tipologia	2013		2012		2011	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Italia	Eestero
Incidente alla guida di mezzi di trasporto	344	29	410	24	417	17
Cadute/scivolamenti	285	80	316	58	292	130
Rapina	20	8	30	9	28	3
Altri casi	163	38	149	46	120	45

Rapine	2013		2012		2011	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Italia	Eestero
Rapine	105	24	123	17	165	21
Rapine ogni 100 sportelli	2,5	1,7	2,6	1,2	3,3	1,3

Salute e sicurezza	2013		2012		2011	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Italia	Eestero
N. ricorsi presentati per malattia professionale	7	0	4	0	7	0
N. infortuni gravi/gravissimi	103	15	152	8	68	5
N. infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato	0	1	0	1	0	0
Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0

Salute e sicurezza: tassi	2013		2012		2011	
	Italia	Eestero	Italia	Eestero	Italia	Eestero
Tasso di infortunio	1,741	0,791	1,898	0,670	1,740	0,891
sul lavoro	0,452	0,122	0,472	0,176	0,463	0,178
in itinere	1,289	0,668	1,426	0,494	1,277	0,713
Tasso di malattia professionale	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Indice di gravità	32,865	20,042	29,984	16,933	26,917	34,805
Tasso di assenteismo	4,294	2,428	4,606	2,410	3,829	2,568

Il tasso di infortunio è calcolato come rapporto tra il numero totale di infortuni nell'anno e il totale ore lavorate. Il tasso di malattie professionali è pari al numero totale di ricorsi per malattie professionali diviso per il numero totale di ore lavorate. Il tasso di assenteismo è il rapporto percentuale tra il numero di giorni persi per malattia, infortunio, incarichi pubblici, permessi donazione sangue e altri, assenze ex L.104/92, assemblee/scioperi e i giorni teorici lavorativi. La modalità di calcolo dei suddetti tassi è variata nel 2012; i valori degli anni precedenti sono stati ricalcolati per consentire il confronto.

Azionisti

Comunicazioni	2013	2012	2011
Presentazioni istituzionali del Gruppo	60	60	60
Comunicazioni finanziarie pubbliche	246	222	206
Roadshow*	18	22	24
Europa	13	14	19
Stati Uniti	5	5	5
Asia	-	3	-
Incontri con investitori e analisti	357	265	311
Richieste ricevute e soddisfatte dall'help desk degli azionisti	12.000	12.000	12.000

*Il dato 2013 è relativo al numero di eventi organizzati e quindi non è confrontabile con il 2012 e il 2011.

Raccomandazioni [%]	Dicembre 2013	Dicembre 2012	Dicembre 2011
Buy	28	39	54
Hold	36	32	37
Sell	36	29	9

Nel corso del 2013 il titolo è stato seguito e coperto da 33 analisti in luogo dei 31 relativi al 2012. I giudizi espressi sono stati ancora condizionati dalla crisi finanziaria, che ha ridotto la visibilità prospettica dell'analisi riguardante il settore bancario, e la conseguente cautela si è riflessa nelle raccomandazioni, che hanno peraltro confermato la preponderanza di quelle positive.

GOVERNANCE

Composizione organi di governo			
Consiglio di Gestione	2013	Consiglio di Sorveglianza	2013
Membri del Consiglio di Gestione	10	Membri del Consiglio di Sorveglianza	19
Per genere:		Per genere:	
uomini	8	uomini	14
donne	2	donne	5
Per fasce d'età:		Per fasce d'età:	19
<=30	0	<=30	0
30-50	1	30-50	3
>50	9	>50	16

Totale per genere (Consiglio di Sorveglianza + Consiglio di Gestione)

Uomini	 22
Donne	 7

Totale per fasce d'età (Consiglio di Sorveglianza + Consiglio di Gestione)

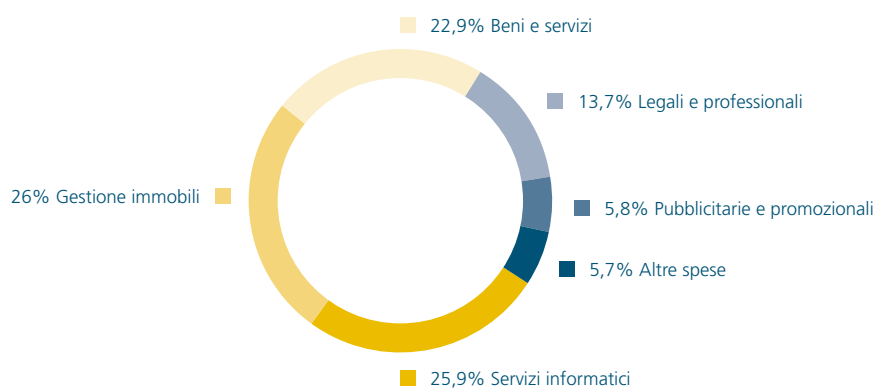
≤30 Anni	 0
30/50 Anni	 4
>50 Anni	 25

Fornitori

Fornitori (Italia)	2013	2012	2011
Fornitori	31.580	34.960	49.634
Fornitori iscritti al portale che prendono visione del Codice Etico	5.300	3.700	1.600
Fornitori iscritti al portale che prendono visione del Codice Etico [%]	17%	11%	3%
Verifiche sui fornitori in materia di diritto del lavoro [n.]	800	850	758

Ripartizioni spese amministrative per categoria [%]	2013	2012	2011
Servizi informatici	25,9	25,2	24,7
Gestione immobili	26,0	27,4	25,9
Beni e servizi	22,9	23,0	21,9
Legali e professionali	13,7	13,1	16,2
Pubblicitarie e promozionali	5,8	5,3	5,7
Altre spese	5,7	6,0	5,6

Ripartizioni spese amministrative per categoria [%]



Ambiente

IMPATTI DIRETTI

Parametri	Unità	2013		2012		2011	
		Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Addetti = Collaboratori + Consulenti	numero	67.491	28.066	68.347	29.154	70.541	30.227
Collaboratori	numero	65.196	28.016	66.264	29.138	67.697	30.165
Consulenti	numero	2.295	50	2.083	16	2.844	62
Totale trasferte	numero	627.525	31.319	729.940	35.175	663.484	n.d.
Totale trasporti	km	135.735.691	52.906.273	154.325.428	56.348.490	144.747.716	n.d.
Superficie calpestabile	mq	3.183.724	694.498	2.975.404	728.312	3.026.062	698.502

Trasporti	Unità	2013		2012		2011	
		Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Aereo	km	39.245.037	6.189.590	54.633.420	11.673.114	40.542.409	n.d.
Treno	km	28.170.323	554.608	26.444.221	621.602	24.600.435	n.d.
Flotta	km	46.001.593	41.784.351	47.770.502	39.755.530	43.026.559	n.d.
Auto personali	km	22.318.737	4.377.724	25.477.285	4.298.245	36.578.313	n.d.
Videoconferenze	numero	13.617	3.415	12.942	1.717	10.976	n.d.
<i>Trasporti totale per collaboratore in trasferta</i>	km/coll.	216	1.689	211	1.602	218	n.d.

Consumo di energia suddiviso per fonte	Unità	2013		2012		2011	
		Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Consumo diretto di energia primaria (non rinnovabile)	GJ	743.884	230.188	739.175	221.114	800.313	116.975
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	497.733	132.722	478.732	127.464	539.865	106.962
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	121.533	0	107.382	0	116.227	0
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	37.448	14.912	62.493	14.868	62.416	10.012
Consumo di benzina per la flotta	GJ	3.634	30.962	4.170	31.401	10.852	0
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	83.534	51.591	86.399	47.381	70.954	0
Consumo indiretto di energia primaria (energia intermedia)	GJ	1.522.007	462.960	1.666.266	423.768	1.765.413	447.324
Energia Elettrica consumata	GJ	1.446.123	377.130	1.585.933	392.902	1.700.947	401.919
<i>Energia Elettrica per addetto</i>	kWh/add	5.952	3.733	6.446	3.744	6.698	3.694
<i>Energia Elettrica per m²</i>	kWh/mq	126	151	148	150	156	160
Energia Elettrica da fonti rinnovabili	%	94,9	2,4	94,9	0,1	94,3	2,1
Energia Elettrica da cogenerazione	%	3,1	0,0	2,5	0,0	2,6	0,0
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale	GJ	64.986	32.379	69.831	29.915	55.933	40.154
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	10.897	1.237	10.503	951	8.533	5.251
Totale energia diretta + indiretta	GJ	2.265.890	693.147	2.405.442	644.882	2.565.726	564.298
<i>Totale energia diretta + indiretta per addetto</i>	GJ/add	33,6	24,7	35,2	22,1	36,4	18,7
Consumo di energia primaria per produzione di energia intermedia	GJ	1.555.722	930.713	1.715.481	1.122.956	1.827.290	1.173.732

Emissioni di gas ad effetto serra [CO ₂]	Unità	2013		2012		2011	
		Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Totale emissioni CO ₂	tCO ₂ eq	73337	65038	78.759	66.270	70653	54040
Emissioni dirette + indirette							
Scope 1	tCO ₂ eq	44.571	14.470	45.085	13.909	48.349	6.709
Scope 2	tCO ₂ eq	7.779	44.917	9.214	45.326	9.926	47.331
Totale Scope 1 + 2	tCO ₂ eq	52.350	59.387	54.299	59.234	58.275	54.040
Totale Scope 1 + 2 / addetto	tCO ₂ eq/add	0,8	2,1	0,8	2,0	0,8	1,8
Altre emissioni indirette (Scope 3)							
Viaggi di lavoro	tCO ₂ eq	9.418	1.534	12.530	2.358	12.378	n.d.
Carta acquistata	tCO ₂ eq	11.569	4.117	11.930	4.678	n.d.	n.d.

Per il 2012 sono stati ricalcolati i totali delle emissioni introducendo i contributi relativi alla carta acquistata nel periodo.

Utilizzo materie prime - Carta	Unità	2013		2012		2011	
		Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Carta acquistata	ton	6.321	2.164	6.506	2.450	6.600	2.631
<i>Carta acquistata / addetto</i>	kg/add	93,7	77,1	95,2	84,0	93,6	87,0
Rapporto carta riciclata su totale	%	67,6	12,6	65,2	7,4	48,9	5,7
Rapporto carta FSC su totale	%	3,4	26,3	3,5	25,5	0,9	24,2
Rapporto carta ECF/TCF su totale	%	1,0	23,1	1,4	24,1	5,4	26,6
Rapporto carta FSC e ECF/TCF su totale	%	21,0	12,9	14,4	6,6	18,6	4,5
Rapporto altra carta certificata su totale	%	0,0	2,6	0,1	2,4	0,3	0,0

Consumo acqua per fonte	Unità	2013		2012		2011	
		Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Totale acqua consumata	m ³	1.884.267	596.240	1.834.279	585.193	1.803.531	653.282
<i>Totale acqua consumata / addetto</i>	m ³ /add	27,9	21,2	26,8	20,1	25,6	21,6

Peso totale dei rifiuti per tipologia	Unità	2013		2012		2011	
		Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Totale Rifiuti	ton	2.454	592	2.057	643	3.026	554
<i>Totale Rifiuti / addetto</i>	kg/add	36,4	21,1	30,1	22,0	42,9	18,3
Totale rifiuti speciali	ton	2.353	577	2.006	602	2.952	526
Totale rifiuti pericolosi	ton	101	15	51	41	73	28

Peso totale dei rifiuti per metodo di smaltimento	Unità	2013		2012		2011	
		Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Riciclo	ton	963	365	1.465	477	1.944	478
Riutilizzo/recupero	ton	1.082	107	472	109	954	40
Discarica	ton	117	16	112	55	127	36
Incenerimento con recupero energetico	ton	292	104	9	2	0	0

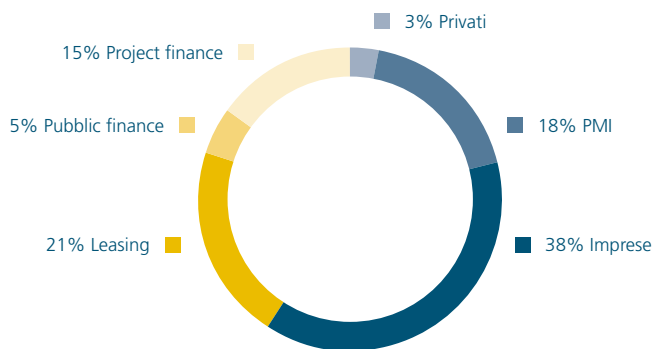
I dati sono stati in parte stimati dalle comunicazioni pervenute dai fornitori dei servizi di smaltimento rifiuti

Fattori di conversione per calcolo emissioni di CO ₂ equivalente	Unità	2013			2012			2011		
		Energia Elettrica	Gas	Gasolio	Energia Elettrica	Gas	Gasolio	Energia Elettrica	Gas	Gasolio
ITALIA	kg/kWh	0,395	1,957	2,650	0,398	1,974	2,650	0,415	1,970	2,650
Centro Europa	kg/kWh	0,378	1,954	-	0,396	1,939	-	0,388	1,969	-
Sud Mediterraneo e Asia	kg/kWh	0,459	-	2,462	0,452	-	2,468	0,517	-	2,472
Sud Est Europa	kg/kWh	0,520	1,917	2,477	0,465	1,917	2,483	0,476	1,932	2,490
Centro Est Europa	kg/kWh	0,273	1,902	2,564	0,268	1,904	2,578	0,293	1,921	2,577
Comunità Stati Indipendenti	kg/kWh	0,446	1,917	-	0,521	1,916	-	0,388	1,929	-

La revisione dei fattori di conversione della CO₂ equivalente, per tutti i Paesi del Gruppo, è stata realizzata elaborando le più recenti informazioni disponibili dalle fonti e linee guida più accreditate a livello internazionale, quali United Nations Framework Convention on Climate Change, International Energy Agency e Intergovernmental Panel on Climate Change. In particolare per l'Italia sono state utilizzate le linee guida dell'Associazione Bancaria Italiana. Il dettaglio dei singoli Paesi esteri è disponibile sul sito del Gruppo Intesa Sanpaolo [👉](#).

IMPATTI INDIRETTI

Finanziamenti per l'efficienza energetica e l'energia rinnovabile [%]



Nel corso del 2013 oltre lo 0,4% del totale dei crediti da attività commerciale di Intesa Sanpaolo ha riguardato il settore delle energie rinnovabili, dell'agricoltura e della tutela dell'ambiente, per un totale di circa 1,2 miliardi di euro.

EQUATOR PRINCIPLES II FRAMEWORK

Paesi	Regione	Settore	Categoria	N. progetti
OCSE alto reddito	Medio Oriente	Petrolio e gas	B	1
		Totale Medio Oriente		1
	Europa	Energia eolica	B	4
		Energia da biomasse	C	1
		Trasporti	B	2
			C	1
		Infrastrutture	n.d.*	2
			C	3
		Petrolio e gas	n.d.*	1
	Totale Europa	B	15	
Nord America	Petrolio e gas	B	3	
	Petrochimico	B	1	
	Totale Nord America		4	
OCSE non-alto reddito	Est Europa	Petrolio e gas	A	1
	Totale Est Europa		1	
Non OCSE	Nord Africa	Energia	A	1
		Petrolio e gas	A	2
		Altro	A	1
		Altro	B	1
		Trasporti	B	1
	Totale Nord Africa		6	
	Asia	Settore estrattivo	A	1
	Totale Asia		1	
	Est Europa	Energia fotovoltaica	C	1
	Totale Est Europa		1	
TOTALE			29 (**)	

Classificazione secondo la Banca Mondiale

* Categoria non disponibile perché in fase preliminare.

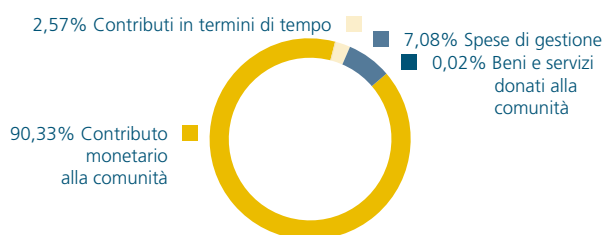
** Di cui 12 chiusi, 11 approvati dalla funzione crediti, 5 in fase di screening e 1 rifiutato.

Comunità

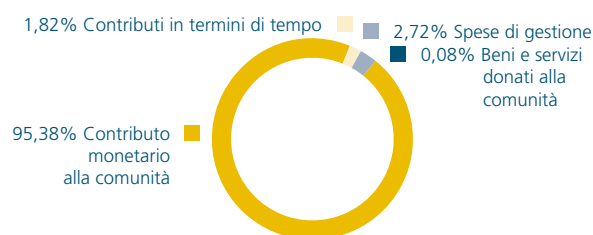
Contributo alla comunità per tipologia [migliaia di euro]	2013	
	Italia	Estero
Contributo monetario alla comunità	49.134	3.610
Beni e servizi donati alla comunità	9	3
Contributi in termini di tempo	1.399	69
Spese di gestione	3.850	103

Contributo alla comunità per tipologia [%]

Italia

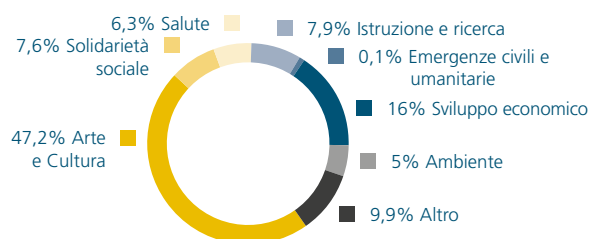


Estero

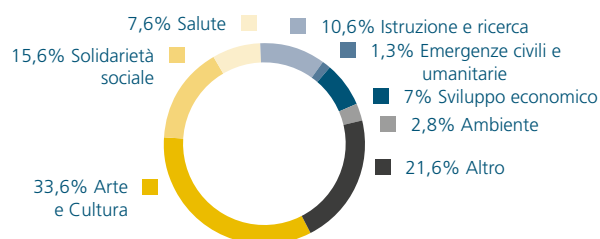


Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [%]

Italia



Estero

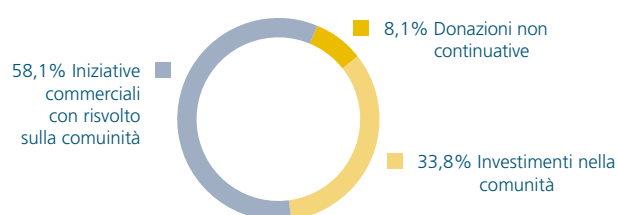


Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	2013	
	Italia	Estero
Contributo monetario alla comunità - Arte e Cultura	23.178	1.212
Contributo monetario alla comunità - Solidarietà sociale	3.722	563
Contributo monetario alla comunità - Salute	3.080	275
Contributo monetario alla comunità - Istruzione e ricerca	3.892	382
Contributo monetario alla comunità - Emergenze civili e umanitarie	55	47
Contributo monetario alla comunità - Sviluppo economico	7.872	252
Contributo monetario alla comunità - Ambiente	2.472	101
Contributo monetario alla comunità - Altro	4.865	778

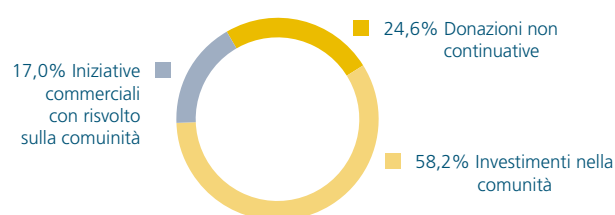
Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]	2013	
	Italia	Estero
Totale contributo monetario alla comunità	49.134	3.610
Donazioni non continuative	3.982	887
Investimenti nella comunità	16.615	2.102
Iniziativa commerciali con risvolto sulla comunità	28.537	620

Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]

Italia



Estero

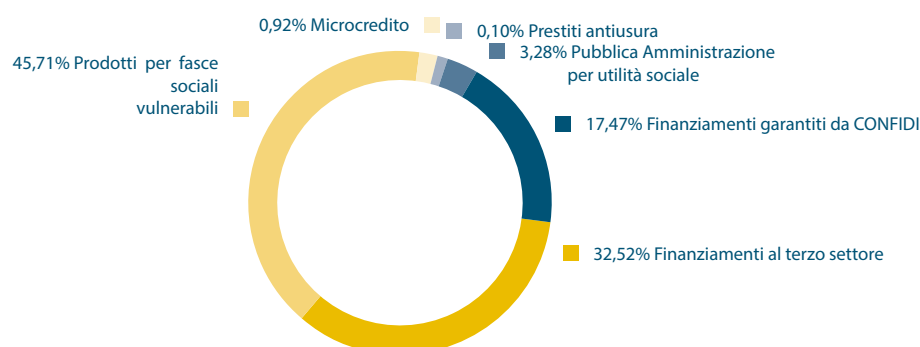


Banca Prossima	2013	2012	2011*
Clienti	26.663	21.989	16.702
Clienti affidati	6.000	5.246	4.050
Impieghi [migliaia di euro]	1.171.792	991.512	625.939*
Raccolta diretta [migliaia di euro]	1.385.786	975.956	837.524*
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	3.388.055	3.329.105	2.807.434*

* Dati riesposti in seguito a consolidamento

Relazioni con i media	2013	2012	2011
Comunicati stampa	384	915	929
Conferenze stampa	74	202	216
Presentazione prodotti e iniziative	105	120	139

Iniziativa ad alto impatto sociale: Gruppo












































I finanziamenti per la Pubblica Amministrazione sono stati erogati alle ASL e alle strutture sanitarie, alle Università e alle aziende di servizio pubblico locale. Gli altri finanziamenti si rivolgono alla clientela famiglie e PMI.

Tavola di riepilogo degli indicatori GRI






Tavola di riepilogo degli indicatori GRI

PROFILO

GRI	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione o della parziale rendicontazione	Motivazione	Primario
1. Strategia e analisi						
1.1	Dichiarazione della più alta autorità decisionale sull'importanza della sostenibilità per l'organizzazione	Completo	pag. 8-9  , 17  , Risultati 2013 			■
1.2	Descrizioni dei principali impatti, rischi e opportunità	Completo	pag. 8-9  , 17  , 32  , 37-41  , 43  , 47  , 58-59  , 64  , 70  , 77  , 83  , 88  , 92-93  , 102  , Risultati 2013 			■
2. Profilo dell'organizzazione						
2.1	Nome dell'organizzazione	Completo	Copertina			■
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Completo	pag. 15  , Presentazione del Gruppo  , Marchio 			■
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint venture	Completo	pag. 15  , Struttura Organizzativa 			■
2.4	Sede del quartier generale dell'organizzazione	Completo	pag. 152  , Azionariato 			■
2.5	Numero di paesi nei quali opera l'organizzazione e nome dei paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente rilevanti per le tematiche di sostenibilità richiamate nel report	Completo	pag. 15  , Presentazione del Gruppo 			■
2.6	Assetto proprietario e forma legale	Completo	pag. 152  , Azionariato 			■
2.7	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	Completo	pag. 15  , 109-111  , Presentazione del Gruppo 			■
2.8	Dimensione dell'organizzazione	Completo	pag. 15  , 106-107  , Presentazione del Gruppo  , Azionariato  , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2013, pag. 8-9, 26-27, 32-33, 58, 88-118, 148, 158, 172-178, 267-269) 			■
2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	Completo	pag. 10-11  , Azionariato 			■
2.10	Premi/riconoscimenti ricevuti nel periodo di rendicontazione	Completo	pag. 62  , Riconoscimenti 			■

GRI	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione o della parziale rendicontazione	Motivazione	Primario
3. Parametri del report						
3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad es. esercizio fiscale, anno solare)	Completo	pag. 10			■
3.2	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Completo	pag. 10			■
3.3	Periodicità di rendicontazione	Completo	pag. 10			■
3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	Completo	pag. 152			■
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report	Completo	pag. 10-11 , 24-29			■
3.6	Perimetro del report (paesi, strutture, joint venture, fornitori, ecc.)	Completo	pag. 10-11 , Struttura organizzativa			■
3.7	Dichiarazione di qualsiasi specifica limitazione dell'obiettivo o del perimetro del report	Completo	pag. 10-11			■
3.8	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	Completo	pag. 15 , Struttura organizzativa , Presentazione del Gruppo			■
3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche di stima applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report.	Completo	pag. 10 , 130			■
3.10	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica delle informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche	Completo	pag. 10-11			■
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Completo	pag. 10-11 , 50-51			■
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione	Completo	pag. 136-148			■
3.13	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	Completo	pag. 10-11 , 150-151			■
4. Governance, impegni e coinvolgimento degli stakeholder						
4.1	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	Completo	pag. 35-36 , Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (Pag. 17-18, 34-42, 54-56, 91, 94)			■
4.2	Indicare se il presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	Completo	pag. 35 , Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 30, 51-53)			■
4.3	Numero dei membri dell'organo di governo che sono indipendenti e non esecutivi	Completo	pag. 35 , Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 33, 51-52, 91-95)			■

GRI	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione o della parziale rendicontazione	Motivazione	Primario
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	Completo	pag. 35-36 📄 , Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 86-88) 📄 Nella normativa italiana non è prevista la partecipazione di commissioni costituite da rappresentanti dei lavoratori agli organi di governo. I collaboratori in possesso di azioni ordinarie della Banca possono esercitare il proprio diritto di voto e intervenire nelle Assemblee ordinarie e straordinarie			■
4.5	Legame tra compensi degli Amministratori, Senior Manager ed Executives (inclusa la buona uscita), e performance dell'Organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)	Completo	pag. 35 📄 , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 103-108, 110-114) 📄			■
4.6	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti d'interesse	Completo	pag. 35-36 📄 , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 75-78) 📄			■
4.7	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	Completo	pag. 35-36 📄 , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 31, 34, 55) 📄			■
4.8	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, sociali e ambientali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	Completo	pag. 14 📄 , 20-21 📄 , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 15) 📄 , Codice interno di comportamento di Gruppo 📄			■
4.9	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	Completo	18-19 📄 , pag. 35-36 📄 , 37-41 📄 Controllo e gestione dei rischi 📄			■
4.10	Processi per valutare le performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	Completo	pag. 35-36 📄 , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 46-47, 59-60) 📄			■
4.11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Completo	pag. 35-41 📄 , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 65) 📄 , Prevenzione e mitigazione dei rischi 📄			■
4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, ambientali e sociali	Completo	pag. 21 📄 , 22-23 📄 , Adesione a standard internazionali 📄			■
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali ed internazionali	Completo	Le partnership per la sostenibilità 📄			■
4.14	Elenco degli stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Completo	pag. 24 📄			■
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	Completo	pag. 24 📄 , Il dialogo con gli stakeholder 📄			■


































GRI	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione o della parziale rendicontazione	Motivazione	Primario
4.16	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	Completo	pag. 10  , 24  Il dialogo con gli stakeholder 			■
4.17	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e modalità in base alle quali l'organizzazione ha reagito alle problematiche emerse	Completo	pag. 25-26  , Il dialogo con gli stakeholder 			■

INFORMAZIONI SULL'APPROCCIO GESTIONALE
















G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione della omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
----	-------------	-----------	------------------------------	-------------------------	-------------	-------------------------	----------







































Settore finanziario: impatto di prodotti e servizi

Portafoglio prodotti:

	Portafoglio prodotti	Completo	pag. 15  , Codice Etico (pag. 5, 9-10)  , Investimenti Responsabili  , Equator Principles 				■
FS1	Politiche ambientali e sociali applicate alle attività di business	Completo	pag. 18-19  , 31  , 35-36  , 37-41  , 55  , 69  , 91  Le Policy  , Equator Principles 				■
FS2	Procedure per valutare i rischi ambientali e sociali nelle attività di business	Completo	pag. 37-41  , Regole in materia di concessione del credito nel settore armamenti  , Equator Principles  , Politica Ambientale 				■
FS3	Processi per monitorare l'implementazione e il rispetto di clausole socio-ambientali da parte dei clienti	Completo	pag. 37-38  , Equator Principles 				■
FS4	Processi per accrescere le competenze del personale per applicare le politiche ambientali e sociali nelle attività di business	Completo	pag. 38  , 63  , 86-87 				■
FS5	Interazioni con clienti ed altri stakeholder su rischi e opportunità socio-ambientali nelle attività di business	Completo	pag. 24-26  , 37-39  , 81  , Il dialogo con gli stakeholder 				■
	Audit	Completo	pag. 18-19  , 37  , 42  , Controllo interno Codice Etico  , Prevenzione e mitigazione dei rischi 				■
	Azionariato attivo	Completo	pag. 81  , Investimenti responsabili 				■





















Dimensione Economica

	Performance economica	Completo	pag. 17  , 32-34  , pag. 105  , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2013, pag. 13-14, 22-27, 29-32)  , Risultati 2013 				■
	Presenza di mercato	Completo	pag. 15  , 104  , 108-111  , Presentazione del Gruppo 				■
	Impatti economici indiretti	Completo	pag. 70-71  , 74  , 83  , 86  , 88  , 91-93 				■




























G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione della omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
Dimensione Ambientale							
	Materiali	Completo	pag. 49-50  , 52  , 129 				
	Energia	Completo	pag. 47  , 49  , 128 				
	Acqua	Completo	pag. 52  , 129 				
	Biodiversità	Completo	pag. 37-38 				
	Emissioni e rifiuti	Completo	pag. 51-52  , 129 				
	Prodotti e servizi	Completo	pag. 83-87 				
	Compliance	Completo	Controllo interno Codice Etico 				
	Trasporti	Completo	pag. 50-51  , 128-129 				
	Altro	Completo	pag. 47-49  , Ambiente 				
Dimensione Sociale: pratiche lavorative							
	Occupazione	Completo	pag. 55-57 				
	Relazioni industriali	Completo	pag. 55  , 65  , 67  , Relazioni industriali 				
	Salute e sicurezza	Completo	pag. 40-41  , Il Codice Etico (pag. 7, 13-14) 				
	Formazione	Completo	pag. 38  , 40-41  , 62-63  , 86-87  , Il Codice Etico (pag. 7, 13-14) 				
	Diversità e pari opportunità	Completo	pag. 61-62  , Il Codice Etico (pag. 7, 13-14) 				
Dimensione Sociale: diritti umani							
	Pratiche negli investimenti e negli acquisti	Completo	pag. 8-9  , 22-23  , 37-38  , 89-90  , Il Codice Etico (pag. 9-10, 15) 				
	Non discriminazione	Completo	pag. 14  , 22-23  , 61-62  , Il Codice Etico (pag. 8, 11, 13, 15) 				
	Libertà di associazione e contrattazione collettiva	Completo	Il Codice Etico (pag. 7)  , Relazioni industriali 				
	Abolizione del lavoro minorile	Completo	Il Codice Etico (pag. 7) 				
	Prevenzione dal lavoro forzato e obbligatorio	Completo	Il Codice Etico (pag. 7) 				
	Sicurezza	Completo	pag. 40-41  , Il Codice Etico (pag. 7, 10) 				
	Diritti dei nativi	Completo	pag. 14  , 37-38  , Il Codice Etico (pag. 16,17) 				
Dimensione Sociale: società							
	Comunità	Completo	pag. 91-93  , Il Codice Etico (pag. 17-18) 				
	Corruzione	Completo	pag. 14  , 42  , Monitoraggio dei rischi di corruzione 				
	Politiche pubbliche	Completo	pag. 14  , Rapporti con le istituzioni comunitarie 				
	Comportamento anticompetitivo	Completo	pag. 14  , Il Codice Etico (pag. 3-7)  , Tutela della libera concorrenza 				
	Compliance	Completo	Il Codice Etico (pag. 5, 20-21) 				










G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione della omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
Dimensione Sociale: responsabilità di prodotto							
	Salute e sicurezza del cliente	Completo	pag. 40-41  , Il Codice Etico (pag. 7,10) 				■
	Comunicazione di prodotto per la vendita	Completo	Il Codice Etico (pag. 8)  , Trasparenza verso i clienti  , Educazione finanziaria 				■
FS15	Politiche di progettazione e vendita responsabile dei prodotti	Completo	Il Codice Etico (pag. 8)  , Modello commerciale 				■
	Informazione su prodotti e servizi	Completo	pag. 14  , 76  , Il Codice Etico (pag. 8)  , Trasparenza verso i clienti  , Educazione finanziaria 				■
	Privacy del cliente	Completo	pag. 42  , Il Codice Etico (pag. 10)  , Tutela della privacy 				■
	Compliance	Completo	pag. 37-42  , Controllo interno Codice Etico  , Il Codice Etico (pag. 5) 				■

INDICATORI DI PERFORMANCE

















G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
Settore finanziario: impatto di prodotti e servizi							
Portafoglio prodotti							
FS6	Portafoglio clienti per linea di business per area geografica e settore	Completo	pag. 15  , 108  , Chi siamo (Presentazione del Gruppo pag. 5) 				■
FS7	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociali	Completo	pag. 74  , 133 				■
FS8	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientali	Completo	pag. 86  , 130 				■
Audit							
FS9	Audit sull'attuazione delle politiche socio-ambientali e delle procedure di risk assessment	Completo	pag. 18-19  , 37-41  , Il sistema di controllo interno sull'attuazione del Codice Etico 				■
Azionariato attivo							
FS10	Relazioni con società partecipate con le quali la Banca ha avuto interazioni su temi ambientali e sociali	Completo	pag. 81  , Il portafoglio equity e corporate del FAPA nel 2013 era composto da 443 società. Le iniziative di engagement effettuate sono state 10 (2,26% sul totale)				■
FS11	Asset sottoposti a screening ambientale e sociale	Completo	pag. 37-38  , 81 				■
FS12	Politiche di voto applicate a temi sociali e ambientali in società terze	Completo	pag. 81  , Investimenti responsabili  , Previdenza complementare 				■
Indicatori di performance economica							
Performance Economica							
EC1	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	Completo	pag. 32-34  , 93-95  , 106-107  , 132-133 				■


















G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi/opportunità per le attività dell'Organizzazione dovute ai cambiamenti climatici	Parziale	pag. 8-9 D , 83-87 D , 90 D , Climate Change D	Non disponibile	Attualmente non vengono effettuate valutazioni sui cambiamenti fisici dovuti al climate change	Lungo periodo	■
EC3	Copertura degli obblighi assunti di definizione del piano pensionistico	Completo	Bilanci e Relazioni (Bilancio 2013 pag. 263-267, 286) D				■
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Completo	pag. 120 D				■
Presenza di mercato							
EC5	Rapporto fra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	Completo	pag. 119 D				■
EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	Parziale	pag. 89-90 D	Non rilevante	Non è stata emanata una normativa interna che privilegi la scelta di fornitori su base locale in quanto l'aspetto non è rilevante (vedi analisi di materialità D)		■
EC7	Assunzione di personale nei luoghi di residenza	Completo	pag. 56 D , pag. 115 D				■
Impatti economici indiretti							
EC8	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	Completo	pag. 82 D , 93 D , Supporto alla pubblica amministrazione D				■
EC9	Analisi e definizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	Completo	pag. 8-9 D , 17 D , 27-29 D , 70-76 D , 77-80 D , Macroeconomia e Congiuntura (Scenario Macroeconomico) D				■
Indicatori di performance ambientale							
Materiali							
EN1	Materie prime utilizzate per peso e volume	Completo	pag. 49-50 D , 52 D , 129 D				■
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	Completo	pag. 49 D , 129 D				■
Energia							
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte	Completo	pag. 128 D				■
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	Completo	pag. 128 D				■
EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	Completo	pag. 47-49 D				■
EN6	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	Completo	pag. 83-87 D				■

G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
EN7	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	Completo	pag. 47  , 51 		Vengono rendicontati gli ambiti relativi alla mobilità dei collaboratori, che sono gli unici rilevanti per il settore finanziario		
Acqua							
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	Completo	pag. 52  , 129 				
Biodiversità							
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree protette ad elevata biodiversità	Non rendicontato		Non rilevante	Non vi sono siti della Banca in aree protette o a elevata biodiversità		
EN12	Descrizione degli impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	Non rendicontato		Non rilevante	Non rendicontiamo questo tema perché non è rilevante (vedi Analisi di materialità 		
Emissioni e rifiuti							
EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso	Completo	pag. 51-52  , 129 				
EN17	Altre rilevanti emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso	Non rendicontato	Non vi sono ulteriori significative emissioni di gas a effetto serra	Non rilevante			
EN18	Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	Completo	pag. 51-52 				
EN19	Emissione di sostanze nocive per l'ozono per peso	Non rendicontato		Non applicabile	Non applicabile per l'attività finanziaria		
EN20	NOx, SOx, e altre emissioni significative per tipo e peso	Completo	pag. 52 				
EN21	Scarichi idrici	Non rendicontato		Non applicabile	Non applicabile per l'attività finanziaria		
EN22	Peso totale di rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	Completo	pag. 52  , 129 				
EN23	Sversamenti inquinanti	Non rendicontato		Non applicabile	Non applicabile per l'attività finanziaria		
Prodotti e servizi							
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	Completo	pag. 47-53 				
EN27	Riciclaggio dei prodotti venduti e del relativo imballaggio	Non rendicontato		Non rilevante	Non rilevante per l'attività finanziaria		
Compliance							
EN28	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	Completo	pag. 53 				

G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
Trasporti							
EN29	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	Completo	pag. 50-51  , 129 				
Altro							
EN30	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	Completo	pag. 53 				
Indicatori di performance sulle pratiche di lavoro e sulle condizioni di lavoro adeguate							
Occupazione							
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo contratto e distribuzione territoriale	Completo	pag. 56-57  , 115-116 				■
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	Completo	pag. 57  , 117-118 				■
LA3	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine	Completo	pag. 123 				
Relazioni industriali							
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	Completo	pag. 122 				■
LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	Completo	pag. 122 				■
Salute e sicurezza sul lavoro							
LA6	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	Completo	pag. 40  La totalità dei collaboratori del perimetro Italia				
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	Completo	pag. 124-125  Questo indicatore è rilevante limitatamente ai collaboratori di Intesa Sanpaolo. La raccolta sistematica dei dati relativi al personale di ditte appaltatrici non viene monitorata nei DataBase aziendali				■
LA8	Programmi di educazione, formazione, consulenza prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie e della comunità relativamente a disturbi o malattie gravi	Completo	pag. 40-41  , Salute e Sicurezza 				■
LA9	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	Completo	pag. 40-41  , Salute e Sicurezza 				

G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
Formazione ed educazione							
LA10	Ore medie di formazione annua per dipendente, suddivise per categorie di lavoratori	Completo	pag. 121 D				■
LA11	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	Completo	pag. 62-63 D , La Formazione D				
LA12	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	Completo	pag. 119 D				
Diversità e pari opportunità							
LA13	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	Completo	pag. 115-117 D , 126 D , Consiglio di Sorveglianza D , Consiglio di Gestione D				■
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	Completo	pag. 119 D				■
Indicatori di performance sui diritti umani							
Diversità e pari opportunità							
HR1	Investimenti e accordi significativi che includono clausole sui diritti umani o che prevedono una valutazione in merito	Parziale	pag. 23 D , 37-38 D , 39 D , 81 D , 89-90 D	Non disponibile	La totalità degli investimenti in project financing e le operazioni di commercio e produzione di armi o sistemi d'arma, sono sottoposti a screening. Attualmente il calcolo della percentuale di tali investimenti sul totale non è rilevato	Medio periodo	■
HR2	Fornitori sottoposti a verifiche in materia di diritti umani	Parziale	pag. 89-90 D , 127 D	Non disponibile	Attualmente non vengono rilevati i contratti rifiutati a seguito di due diligence sui diritti umani	Medio periodo	■
HR3	Ore totali di formazione su politiche e procedure riguardanti i diritti umani e percentuale dei collaboratori formati	Completo	pag. 121 D				
Non discriminazione							
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	Completo	pag. 19 D , 123 D				■
Libertà di associazione e contrattazione collettiva							
HR5	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	Completo	Il Codice Etico (pag. 3,7,13-14, 16) D , Relazioni industriali D				■


G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
Abolizione del lavoro infantile							
HR6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	Completo	pag. 22  , 37-38 				■
Prevenzione dal lavoro forzato e obbligatorio							
HR7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	Completo	pag. 22  , 37-38 				■
Sicurezza							
Diritti dei nativi							
HR9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	Completo	Non risultano violazioni dei diritti delle comunità locali				
Indicatori di performance sulla società							
Comunità							
SO1	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	Completo	pag. 37-38  , Equator Principles 				■
FS13	Filiali in aree poco popolate o economicamente svantaggiate	Completo	pag. 109 				■
FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte delle persone svantaggiate	Completo	pag. 44  , 70-76 				■
Corruzione							
SO2	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	Completo	pag. 42  , Monitoraggio dei rischi di corruzione 				■
SO3	Percentuale di lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	Completo	pag. 42  , 121 				■
SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	Completo	pag. 122 				■
Politiche pubbliche							
SO5	Posizioni sulle politiche pubbliche, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	Completo	Rapporti con le istituzioni comunitarie 				■
SO6	Contributi a partiti politici e relative istituzioni	Completo	Le Policy  , (Policy sul finanziamento ai partiti politici)				
Comportamento anticompetitivo							
SO7	Azioni legali, e relative sentenze, riguardanti concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche	Completo	Nel 2013 l'Autorità antitrust locale ha confermato due sanzioni a chiusura di procedimenti in corso: CIB Bank Ungheria (2,8 milioni) e VUB Banka, Rep. Slovacca (3,8 milioni). CIB ha proposto ricorso avverso la decisione presso la locale corte di prima istanza e VUB ha presentato un reclamo formale presso la Corte Costituzionale slovacca per violazione del diritto al giusto processo				

G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
Compliance							
SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	Completo	pag. 46  , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2013 pag. 394-400) 				■
Indicatori sulla responsabilità di prodotto							
Salute e sicurezza del consumatore							
PR1	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	Completo	pag. 40-41  , Salute e Sicurezza 		Questo indicatore viene rendicontato solo per gli ambiti rilevanti per l'attività finanziaria		■
Informazione su prodotti e servizi							
PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	Completo	Trasparenza verso i clienti 		Questo indicatore viene rendicontato solo per gli ambiti rilevanti per l'attività finanziaria		■
PR4	Numero di incidenti di non conformità a leggi e regolamenti interni relativi all'informativa su prodotti e servizi	Completo	pag. 46  , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2013 pag. 384-389) 				
PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	Completo	pag. 45-46  , 112-113 				
FS16	Iniziative di educazione finanziaria per tipo di beneficiario	Completo	pag. 76  , Educazione Finanziaria 				■
Comunicazione di prodotto per la vendita							
PR6	Conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing	Completo	Trasparenza verso i clienti 				■
PR7	Numero di incidenti di non conformità a leggi e regolamenti interni relativi alla comunicazione di marketing, inclusi pubblicità, promozioni e sponsorizzazioni	Completo	Non risultano incidenti della fattispecie				
Privacy del cliente							
PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Completo	pag. 42  , 114  , Tutela della privacy 				
Compliance							
PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	Completo	pag. 46  , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2013 pag. 384-389) 				■

Indicatori aggiuntivi

Clienti	Riferimenti
Reclami della clientela per tipologia	pag. 45-46  , 113-114 
Sistema di qualità (eventuali certificazioni, codici di condotta adottati)	pag. 40  , 48  , Le certificazioni 
Clienti: canali diretti	Vicinanza 

Collaboratori	Riferimenti
Ripartizione collaboratori per livello di istruzione e genere	pag. 116 
Ripartizione del personale di filiale per ruolo e genere	pag. 120 
N. partecipanti ad attività di formazione (iscritti)	pag. 121 
Formazione per contenuti	pag. 120 
Formazione: ore di formazione erogate nell'anno, media per dipendente e per modalità di erogazione	pag. 121 
Costo di formazione e costo di formazione per collaboratore	pag. 120 
Comunicazione interna	pag. 122 
Libertà sindacali: giorni di assenza per motivazione	pag. 122 
Contenzioso: cause in essere	pag. 123 
Contenzioso: provvedimenti disciplinari	pag. 122 
Congedi parentali	pag. 124 
Congedi parentali - Tassi	pag. 124 
Rapine: numero	pag. 125 
Rapine: numero ogni 100 sportelli	pag. 125 

Azionisti	Riferimenti
Raccomandazioni degli analisti	pag. 126 
Comunicazioni con investitori e analisti	pag. 126 

Fornitori	Riferimenti
Numero fornitori in Italia	pag. 127 
Spese amministrative per tipologia	pag. 127 

Comunità	Riferimenti
Relazioni con i media: attività di comunicazione	pag. 133 
Contributo alla comunità per tipologia	pag. 93-94  , 132 
Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento	pag. 95  , 132 
Contributo monetario alla comunità per motivazione	pag. 94  , 133 
Contributo monetario alla comunità per area geografica	pag. 95 

Attestazione GRI sul livello di applicazione A+



Dichiarazione Verifica del livello di applicazione GRI

Il Global Reporting Initiative (GRI) dichiara che **Intesa Sanpaolo** ha presentato il proprio "Rapporto di Sostenibilità 2013" al dipartimento GRI Report Services, il quale è giunto alla conclusione che il Report possiede i requisiti del Livello di Applicazione A+.

I Livelli di Applicazione GRI indicano in che misura il contenuto delle linee guida GRI-G3 è stato utilizzato nel Report di Sostenibilità. La Verifica conferma il set e il numero delle informazioni previste per lo specifico Livello di Applicazione sono stati rendicontati nel Report e che l'Indice dei Contenuti GRI fornisce una valida rappresentazione delle informazioni richieste, come descritto nelle linee guida GRI-G3. Per la metodologia vedi www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

I Livelli di Applicazione non rappresentano un parere né sulla performance di sostenibilità della società dichiarante, né sulla qualità delle informazioni contenute nel Bilancio di Sostenibilità.

Amsterdam, 28 aprile 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ásthildur Hjaltadóttir".

Ásthildur Hjaltadóttir
Direttore Servizi
Global Reporting Initiative



Il "+" è stato aggiunto al Livello di Applicazione in quanto Intesa Sanpaolo ha sottoposto (una parte) del presente bilancio ad assurance esterna. Il GRI accetta il giudizio dell'organizzazione che redige il Report per la scelta dell'Assurance Provider e per la definizione dell'obiettivo dell'attestazione.

Il GRI è un'organizzazione multi-stakeholder pioniera nello sviluppo del framework di rendicontazione di sostenibilità più utilizzata al mondo e si adopera per il suo continuo miglioramento e applicazione a livello globale. Le linee guida GRI forniscono i principi e gli indicatori che le organizzazioni possono utilizzare per misurare e rendicontare la loro performance economica, ambientale e sociale. www.globalreporting.org

Disclaimer: Laddove la rendicontazione di sostenibilità includa link esterni, compreso eventuale materiale audiovisivo, la presente dichiarazione riguarda soltanto il materiale sottoposto al GRI al momento della verifica in data 16 aprile 2014. GRI esclude esplicitamente che la presente dichiarazione sia applicata a cambiamenti successivi.

Relazione della società di revisione



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Vittor Pisani, 25
20124 MILANO MI

Telefono +39 02 6763.1
Telefax +39 02 67632445
e-mail it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del rapporto di sostenibilità

Al Consiglio di Gestione di
Intesa Sanpaolo S.p.A.

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del rapporto di sostenibilità del Gruppo Intesa Sanpaolo (di seguito il "Gruppo") al 31 dicembre 2013. La responsabilità della redazione del rapporto di sostenibilità in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2011 (versione 3) dal GRI - *Global Reporting Initiative*, alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement" definite nel 2008 dal GRI e alle linee guida di redazione del Bilancio sociale per il settore del credito "Il rendiconto agli stakeholder: una guida per le banche", emesse dall'Associazione Bancaria Italiana, indicate nel paragrafo "Introduzione e nota metodologica", compete al Consiglio di Gestione di Intesa Sanpaolo S.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo Intesa Sanpaolo in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì al Consiglio di Gestione di Intesa Sanpaolo S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel rapporto di sostenibilità. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto di principi etici applicabili ("Code of Ethics for Professional Accountants") dell'*International Federation of Accountants* ("IFAC"), compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il rapporto di sostenibilità non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata sul rapporto di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale del Gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel rapporto di sostenibilità, analisi del bilancio ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
 - comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Tutela della solidità e redditività" del rapporto di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2013, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 3 aprile 2014;
 - analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel rapporto di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con il personale della Direzione di Intesa Sanpaolo S.p.A. e con il personale di Intesa Sanpaolo Group Services S.C.p.A., Banca CR Firenze S.p.A., Banco di Napoli S.p.A., Banca Fideuram S.p.A. e Cassa di Risparmio del Veneto S.p.A. al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del rapporto di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancona Asola Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia Cagliari
Cantù Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Udine Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 8.585.850,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 02109600159
R.E.A. Milano N. 5/19867
Partita IVA 02709600159
VAT number IT02709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA



trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del rapporto di sostenibilità;

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del rapporto di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel rapporto di sostenibilità;
- analisi della conformità delle informazioni qualitative riportate nel rapporto di sostenibilità alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione e della loro coerenza interna, con particolare riferimento alla strategia, alle politiche di sostenibilità e all'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione sulla conformità del rapporto di sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relativi al rapporto di sostenibilità dell'esercizio precedente presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 22 aprile 2013.

- 3 Sulla base di quanto svolto non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il rapporto di sostenibilità del Gruppo Intesa Sanpaolo al 31 dicembre 2013 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2011 (versione 3) dal GRI - *Global Reporting Initiative*, alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement" definite nel 2008 dal GRI e alle linee guida di redazione del Bilancio sociale per il settore del credito "Il rendiconto agli stakeholder: una guida per le banche", emesse dall'Associazione Bancaria Italiana, indicate nel paragrafo "Introduzione e nota metodologica".

Milano, 16 aprile 2014

KPMG S.p.A.

Domenico Fumagalli
Socio

Contatti

Intesa Sanpaolo Spa

Sede legale Piazza S. Carlo 156
10121 Torino
Tel.: +39 011 5551

Sede secondaria Via Monte di Pietà 8
20121 Milano
Tel.: +39 02 87911

Informazioni ulteriori

Corporate Social Responsibility Tel.: +39 02 87963435
Fax: +39 02 87962028
E-mail: csr@intesasanpaolo.com

Investor Relations Tel.: +39 02 87943180
Fax: +39 02 87943123
E-mail: investor.relations@intesasanpaolo.com

Media Relations Tel.: +39 02 87963531
Fax: +39 02 87962098
E-mail: stampa@intesasanpaolo.com

Internet group.intesasanpaolo.com 

Realizzazione

Intesa Sanpaolo Spa - Corporate Social Responsibility

Progetto grafico, impaginazione
e ipertesto

Studio Lariani architettura - Milano

Pubblicazione

Aprile 2014

Intesa Sanpaolo Spa

Sede Legale: Piazza San Carlo 156, 10121 Torino
Sede Secondaria: Via Monte di Pietà 8, 20121 Milano

Capitale sociale: 8.545.563.541,32 euro

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

GALLERIE D'ITALIA.
TRE POLI MUSEALI, UNA RETE CULTURALE PER IL PAESE.

Con il progetto Gallerie d'Italia, Intesa Sanpaolo condivide con la collettività il proprio patrimonio artistico e architettonico: 1.000 opere d'arte esposte in palazzi storici di tre città, a formare una rete museale unica nel suo genere.

Le **Gallerie di Piazza Scala** a Milano ospitano, in un complesso architettonico di grande valore, una selezione di duecento capolavori dell'Ottocento lombardo e un percorso espositivo tra i protagonisti e le tendenze dell'arte italiana del secondo Novecento.

Le **Gallerie di Palazzo Leoni Montanari** a Vicenza espongono la più importante collezione di icone russe in Occidente e testimonianze della pittura veneta del Settecento.

Le **Gallerie di Palazzo Zevallos Stigliano** a Napoli presentano il *Martirio di sant'Orsola*, dipinto dell'ultima stagione di Caravaggio, insieme a opere tra XVII e inizio del XX secolo di ambito meridionale.

In copertina



Alberto Burri

(Città di Castello 1915 - Nizza 1995)

Rosso Nero, 1953

olio, smalti, tela, sabbie di pietra pomice su tela,
98,8 x 85,2 cm

Collezione Intesa Sanpaolo

Gallerie d'Italia-Piazza Scala, Milano

Alberto Burri è uno dei più importanti artisti italiani del secondo dopoguerra. Segue gli studi di medicina laureandosi nel 1940, si arruola come ufficiale medico ed è fatto prigioniero a Tunisi dagli inglesi nel 1943. L'anno successivo è trasferito dagli americani in un campo di prigionia in Texas, dove inizia la sua attività artistica. Tornato in Italia, abbandona la medicina per dedicarsi esclusivamente alla pittura.

In seguito alla crisi di fiducia postbellica nell'arte e nei suoi linguaggi, Burri, come altri artisti a lui coevi, cerca nuove vie per esprimere l'ansia creativa che vibra nei suoi lavori, mettendo al centro l'individuo.

Rosso Nero segna una cesura importante nella stagione "informale" dei primi anni cinquanta, dove l'eleganza delle forme fa da controcanto alla brutalità dei materiali utilizzati. Con quest'opera Burri sembra voler saggiare di nuovo le tecniche tradizionali, le stesure evocative piuttosto che gli assemblaggi diretti. Il dipinto valorizza la continuità linguistica dell'artista che, pur nella complessità e varietà dei mezzi espressivi, si manifesta nello stretto connubio tra colore e materia.

La scelta dell'opera pone l'accento sul valore dell'identità, della forza progettuale e del coraggio d'innovare.

