

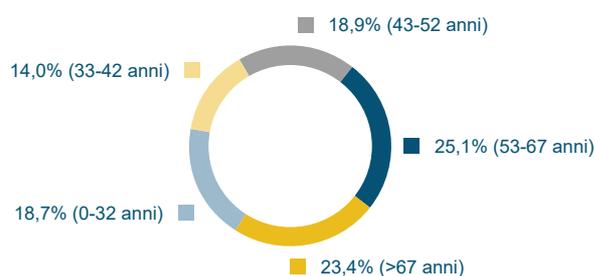
# Società

## CLIENTI

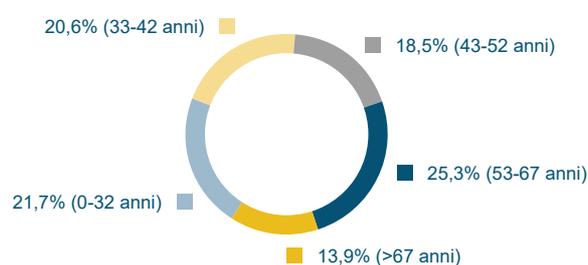
### COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

#### Clienti retail per fasce d'età [% - anni]

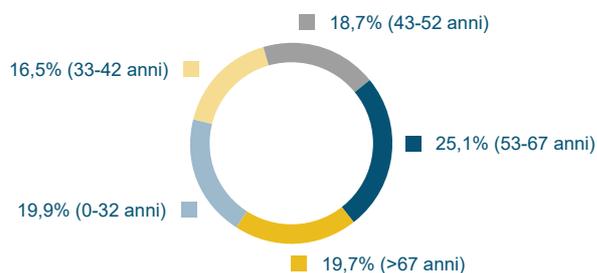
##### Italia



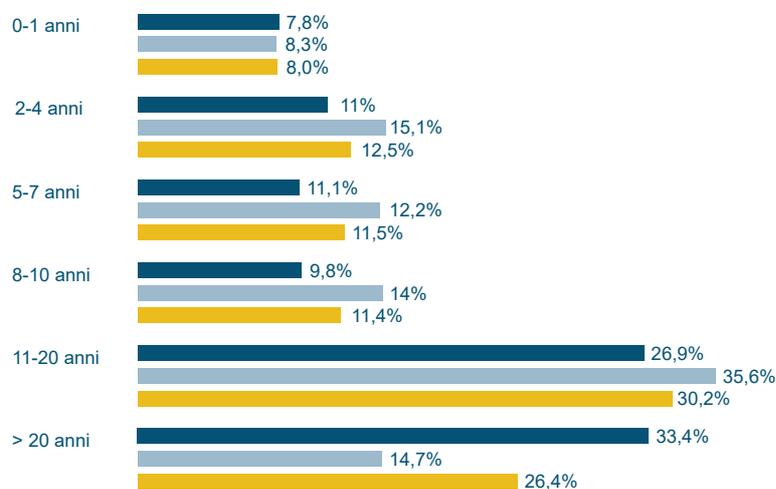
##### Estero



##### Gruppo



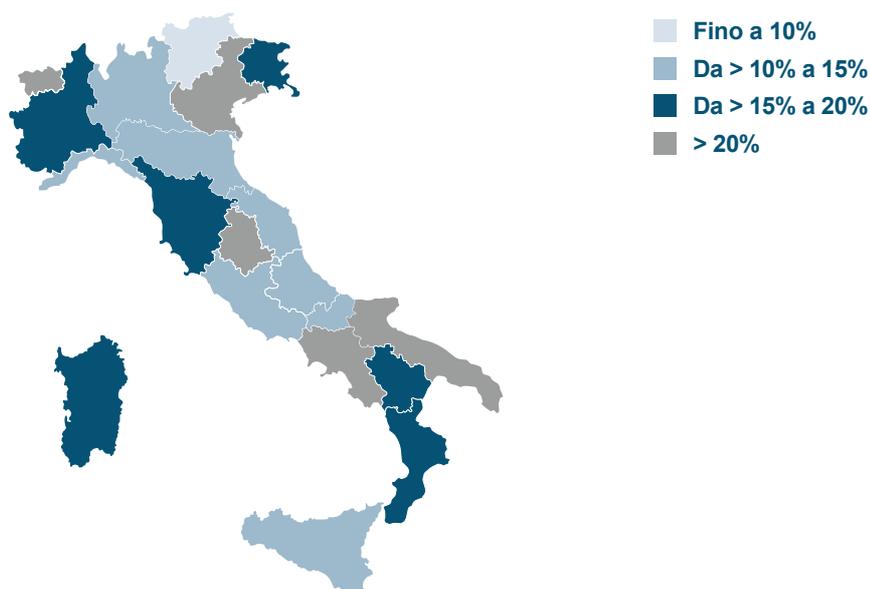
#### Clienti retail per anzianità di rapporto [anni - %]



■ Italia  
■ Estero  
■ Gruppo

Anzianità media Italia: 16 anni  
Anzianità media Estero: 11 anni  
Anzianità media Gruppo: 14 anni

## Quote di mercato regionali degli sportelli in Italia



Aggiornamento a settembre 2018.

Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione*	2018		2017		2016	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Valle d'Aosta	20	45	21	46	23	46
Basilicata	44	55	46	36	24	36
Sardegna	84	149	86	151	87	152
Molise	16	25	16	24	15	23
Trentino Alto Adige	53	69	55	69	57	72

\* Fonte: Annuario ISTAT 2018, popolazione residente al 01/01/2018 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km<sup>2</sup>.

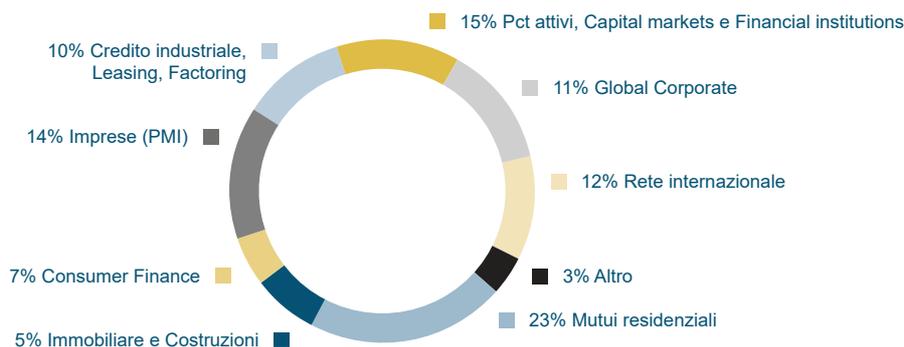
Banche del Gruppo nei Paesi esteri*	2018		2017		2016	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	34	51	32	49	32	49
Croazia	295	1.394	301	962	248	818
Romania	34	43	30	39	45	55
Serbia	154	299	158	289	166	267
Slovacchia	202	592	231	577	234	575
Slovenia**	0	0	0	0	52	98
Ucraina	50	157	50	172	190	216
Ungheria	68	130	76	137	82	142
Egitto	175	375	172	366	172	348
Federazione Russa	32	48	37	53	36	49

\* La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della capogruppo per i gruppi controllati all'estero (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

\*\* Dal 2017 la Banca controllata slovena (Intesa Sanpaolo Bank) che dispone di 52 filiali e di 100 ATM è confluita nel Gruppo PBZ (Croazia).

## IMPIEGHI

### Impieghi a clientela per area di business



### Impieghi a clientela per settore di attività economica

Composizione per settore di attività economica	2018	2017	2016
<b>Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo</b>			
<b>Famiglie</b>	<b>29,0%</b>	<b>25,5%</b>	<b>24,0%</b>
<b>Amministrazioni pubbliche</b>	<b>1,9%</b>	<b>3,0%</b>	<b>4,2%</b>
<b>Società finanziarie</b>	<b>11,3%</b>	<b>9,5%</b>	<b>7,9%</b>
<b>Società non finanziarie di cui:</b>	<b>33,0%</b>	<b>33,8%</b>	<b>33,5%</b>
Servizi	6,1%	5,8%	5,8%
Distribuzione	5,7%	5,7%	5,3%
Affari immobiliari	3,6%	3,7%	4,1%
Utility	2,5%	2,9%	2,0%
Costruzioni	2,0%	2,2%	2,4%
Metallurgia e prodotti in metallo	1,8%	1,9%	1,8%
Agricoltura	1,5%	1,6%	1,6%
Alimentare	1,4%	1,4%	1,4%
Trasporti	1,3%	1,4%	1,6%
Meccanica	1,0%	1,0%	1,1%
Intermedi per l'industria beni vari	1,0%	1,0%	1,0%
Sistema moda	0,9%	0,9%	0,9%
Elettrotecnica ed elettronica	0,6%	0,6%	0,6%
Mezzi di trasporto	0,5%	0,5%	0,6%
Holding e altro	0,4%	0,5%	0,6%
Chimica di base e intermedi	0,3%	0,4%	0,4%
Energia ed estrazione	0,3%	0,4%	0,5%
Materiali per costruzioni	0,3%	0,3%	0,3%
Grandi lavori	0,3%	0,3%	0,4%
Editoria e stampa	0,3%	0,3%	0,4%
Unità non classificabili	0,3%	0,1%	0,1%
Mobili	0,2%	0,2%	0,2%
Farmaceutica	0,2%	0,2%	0,2%
Altri beni di consumo	0,2%	0,2%	0,2%
Largo consumo	0,1%	0,1%	0,1%
Elettrodomestici	0,1%	0,1%	0,1%
<b>Resto del mondo</b>	<b>9,7%</b>	<b>11,6%</b>	<b>12,9%</b>
<b>Crediti delle banche e società estere del Gruppo</b>	<b>10,9%</b>	<b>10,0%</b>	<b>9,2%</b>
<b>Crediti deteriorati</b>	<b>4,2%</b>	<b>6,2%</b>	<b>8,2%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Nota: l'eventuale mancata quadratura sui dati 2017 e 2016 dipende dagli arrotondamenti.

## OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES

Finanza di Progetto*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	5	10	3
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	2	1	
Estrattivo			
Energia	2	4	3
Infrastrutture	1	5	
Altro			
<b>Regione</b>			
Americhe		3	
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	5	5	3
Asia e Oceania		2	
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato	2	5	1
Non Designato	3	5	2
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	5	10	3
No			

Finanziamenti alle imprese destinate a progetti*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	2		
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	2		
Energia			
<b>Regione</b>			
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	2		
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato	1		
Non Designato	1		
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	2		
No			

\* Le tabelle si riferiscono al numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2018.

\*\* Paesi Designati: sono quei Paesi che si ritiene abbiano una solida governance ambientale e sociale, sistemi legislativi e una capacità istituzionale pensati per proteggere la propria popolazione e l'ambiente naturale. L'elenco dei Paesi Designati è disponibile sul sito web dell'Associazione Equator Principles.

Progetti chiusi nel corso dell'anno*	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Progetti	17	3	20	10	1	11	12	2	14
Impegno economico [mln di euro]	955	38	993	603	9	612	2.007	33	2.040

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2018.

## FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE\*

Tipologia [migliaia di euro]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	25.199	45.535	70.733	29.905	34.886	64.791	35.708	38.328	74.036
Prestiti antiusura	1.680	0	1.680	2.190	-	2.190	1.884	-	1.884
Finanziamenti al Terzo settore**	252.375	0	252.375	334.908	-	334.908	254.928	-	254.928
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	3.637.664	295.362	3.933.026	3.415.712	570.924	3.986.636	3.214.815	528.276	3.743.091
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	197.090	0	197.090	133.168	-	133.168	2.900	-	2.900
<b>Totale</b>	<b>4.114.008</b>	<b>340.897</b>	<b>4.454.904</b>	<b>3.915.883</b>	<b>605.810</b>	<b>4.521.693</b>	<b>3.510.235</b>	<b>566.604</b>	<b>4.076.839</b>

\* Dal 2017 è stata rivista la composizione di questa categoria di finanziamenti per migliorarne la focalizzazione rispetto a soggetti in condizione di vulnerabilità.

\*\* Include finanziamenti a MLT erogati da Banca Prossima e dalle Banche in Italia.

Nel 2018 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 7,4% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo.

## RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

Banca Prossima	2018	2017	2016
Clienti [n.]	64.664	61.837	58.378
Clienti affidati [n.]	11.394	10.847	10.217
Impieghi [migliaia di euro]	1.899.200	1.796.311	1.680.733
Raccolta diretta [migliaia di euro]	3.687.631	3.479.901	3.142.941
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	1.611.907	2.510.316	4.525.536

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR: Fondi Etici e ESG	2018	2017	2016
Fondi Etici e ESG: patrimonio [migliaia di euro]	5.619.618	3.965.237	901.491
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	1.152.199	1.096.764	901.491
Patrimonio Azionario Internazionale Etico [migliaia di euro]	140.690	109.755	100.155
Patrimonio Obbligazionario Etico [migliaia di euro]	430.064	480.648	437.862
Patrimonio Diversificato Etico [migliaia di euro]	581.446	506.361	363.474
Fondi ESG*: patrimonio [migliaia di euro]	4.467.419	2.868.473	-
Patrimonio ESG target 40 clientela retail* [migliaia di euro]	107.294	121.393	-
Patrimonio Sustainable Global Equity clientela professionale* [migliaia di euro]	350.399	289.741	-
Patrimonio Flessibile azionario* [migliaia di euro]	3.364.371	2.457.339	-
Patrimonio Disciplina Sostenibile ESG [migliaia di euro]**	423.298	-	-
Patrimonio Absolute Green Bonds [migliaia di euro]**	152.181	-	-
Patrimonio Bond Corporate Smart ESG [migliaia di euro]**	69.876	-	-
Rendimento lordo azionario Internazionale Etico [%]	-3,7	8,5	3,9
Rendimento lordo Obbligazionario Etico [%]	-0,1	1,4	4,7
Rendimento lordo Diversificato Etico [%]	-0,8	1,5	3,2
Rendimento lordo ESG target 40 clientela retail [%]*	-6,3	n.d.	-
Rendimento lordo Sustainable Global Equity clientela professionale* [%]	-12,6	n.d.	-
Rendimento lordo Flessibile azionario [%]*	-5,7	7	-
Rendimento lordo Disciplina Sostenibile ESG [%]**	-3,6		
Rendimento lordo Absolute Green Bonds [%]**	-1,5		
Rendimento lordo Smart ESG [%]**	-0,5		
Percentuale dei Fondi etici e ESG (di diritto italiano e in delega) rispetto al patrimonio totale dei fondi di diritto italiano [%]	8,3	5,6	1,3
Totale patrimonio fondi gestito con criteri ESG per conto terzi (mandati di operatori istituzionali) [migliaia di euro]	2.570.553	2.389.543	866.000

\* Fondi offerti al pubblico dal 2017.

\*\* Fondi offerti al pubblico dal 2018.

Rendimento lordo medio ponderato per patrimoni in base agli orizzonti temporali dei fondi. I Fondi Etici Eurizon sono di diritto italiano. Per le caratteristiche e le performance dei fondi si prega di selezionare il relativo hyperlink qui di seguito riportato.

Eurizon Azionario Internazionale Etico [\[i\]](#) Eurizon Diversificato Etico [\[i\]](#) Eurizon Obbligazionario Etico [\[i\]](#) Eurizon Absolute Green Bonds [\[i\]](#) Eurizon Flessibile Azionario [\[i\]](#)

Eurizon Sustainable Global Equity [\[i\]](#) Eurizon ESG Target 40 [\[i\]](#) Eurizon Disciplina Sostenibile ESG [\[i\]](#) [\[i\]](#) [\[i\]](#) [\[i\]](#) Eurizon Fund Bond Corporate Smart ESG [\[i\]](#)

Eurizon SGR: azionariato attivo	2018	2017	2016
Società che compongono i portafogli*	1.382	1.552	1.437
Società per quali sono state svolte attività di engagement	600	665	600
Società per quali sono state svolte attività di engagement ESG	130	135	50
% del numero di società che compongono i portafogli oggetto di engagement ambientale/sociale	9,4	8,7	3,5

\* Il numero complessivo riportato si riferisce agli emittenti equity detenuti nei fondi di diritto italiano.

Fideuram: Fondi Etici e ESG	2018	2017	2016
Fondi Etici e ESG: patrimonio [migliaia di euro]	115.420	51.640	39.041
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	47.909	51.640	39.041
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe R [migliaia di euro]	26.447	30.165	28.895
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe T [migliaia di euro]	21.462	21.475	10.146
Fondi ESG: patrimonio [migliaia di euro]	67.511	0	0
Patrimonio Fonditalia Millennials Equity Classe R* [migliaia di euro]	21.336	-	-
Patrimonio Fonditalia Millennials Equity Classe T* [migliaia di euro]	46.175	-	-
Rendimento lordo Fonditalia Ethical Investment Classe R [%]	-3,2	2,88	2
Rendimento lordo Fonditalia Ethical Investment Classe T [%]	-3,2	2,88	2
Rendimento lordo Fonditalia Millennials Equity Classe R [%]	-10,2		
Rendimento lordo Fonditalia Millennials Equity Classe T [%]	-10,3		
Patrimonio totale dei fondi gestito da Fideuram direttamente e per conto di case terze** [migliaia di euro]	55.418.000	56.653.000	48.263.000

\* Comparto attivo da giugno 2018.

\*\* Con il termine "case terze" si intendono le società di asset management diverse da quelle appartenenti al Gruppo Fideuram (Fideuram Investimenti e Fideuram Asset Management Ireland) che istituiscono dei fondi comuni di investimento che vengono poi collocati presso i clienti.

I Fondi Etici di Fideuram sono di diritto lussemburghese.

Per le caratteristiche e le performance dei fondi si prega di selezionare il relativo hyperlink qui di seguito riportato:

Fonditalia Ethical Investment Classe R [\[i\]](#) Fonditalia Ethical Investment Classe T [\[i\]](#) Fonditalia Millennials Equity Classe R [\[i\]](#) Fonditalia Millennials Equity Classe T [\[i\]](#)

## MULTICANALITÀ

Canali distributivi e automazione operazioni: Italia	2018	2017	2016
Contratti multicanale (stock)*	8.972.878	7.515.941	6.929.604
Contratti multicanale (stock)/n. clienti	70,7	63,4	59,4
Automazione bonifici [%]	88,3	88,1	86,2
Automazione titoli [%]	67,5	74,9	78,8
Remote Banking: contratti attivi alla data	239.358	164.220	157.667
Remote Banking: disposizioni	127.248.285	134.771.167	126.451.505

\* Il monitoraggio del Piano d'Impresa 2018-2021 è effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori (8,3 mln. di contratti multicanale a fine 2018. Non comprende i contratti della clientela di Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking che sono 621.399 e di Banca 5 che sono 21.595).

Canali distributivi: Estero	2018		2017	
	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti
Albania	18.664	9	13.082	7
Croazia	540.333	28	516.339	27
Romania	13.893	20	12.563	25
Serbia	833.571	49	647.975	47
Slovacchia	555.682	57	694.463	60
Ucraina	83.479	59	74.385	49
Ungheria	316.916	85	305.595	81
Federazione Russa	46.528	21	43.886	20

La ripartizione per paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## SICUREZZA INFORMATICA

Formazione	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	3.627	4.653	8.280	28.846	7.194	36.040	1.289	8.010	9.299
Ore erogate (aula + online)	7.560	6.647	14.207	6.716	10.510	17.226	2.538	15.512	18.050

## CUSTOMER EXPERIENCE\*

Andamento Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	2018	2017	2016
Retail	15,9	13,2	8,3
Personal	3,2	2,7	0,4
Imprese	20,3	20,2	17,6

\* Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori. Sono escluse dalla rilevazione i clienti dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca.

## RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia	2018			2017			2016		
	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Finanziamenti	24.922	4.703	29.625	27.215	5.559	32.774	33.262	6.302	39.564
Sistemi di pagamento	9.640	20.616	30.256	7.247	20.452	27.699	7.389	19.793	27.182
Temi organizzativi, sito Internet, altro	10.365	7.082	17.447	8.457	8.269	16.726	6.285	7.722	14.007
Prodotti assicurativi	6.088	150	6.238	5.650	285	5.935	5.316	182	5.498
C/C, depositi e dossier titoli	5.997	5.336	11.333	3.315	5.510	8.825	2.360	5.619	7.979
Investimenti	2.997	209	3.206	1.823	351	2.174	1.946	120	2.066
Totale	60.009	38.096	98.105	53.707	40.426	94.133	56.558	39.738	96.296

Si precisa che, ai fini di un corretto raffronto, il numero delle istanze ricevute nel 2017 – per le singole categorie – deve essere integrato con i dati riferiti alle entità "Banche Venete" (pari complessivamente a 2.834 istanze) come esposto a pagg. 72-74.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 2018 sono pervenute 115 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy (erano 101 nel 2017) e una richiesta da parte del Garante per la protezione dei dati personali.

\* La rilevazione per l'ambito Estero comprende anche Eximbank (Moldavia) che non è ricompresa nel perimetro di rendicontazione della Dichiarazione 2018.