

# Qualità e innovazione nella relazione con il cliente

## POLITICHE AZIENDALI

In coerenza con i valori e i principi di condotta definiti nel Codice Etico, che si basano sull'ascolto e dialogo, sulla trasparenza ed equità e sulla tutela della sicurezza nelle relazioni commerciali, il Gruppo pone il cliente al centro dell'attenzione e aspira a mantenere i rapporti a un livello di eccellenza. Tali valori e principi sono recepiti in norme essenziali di comportamento definiti nel Codice Interno di Comportamento di Gruppo che ne impegna al rispetto consiglieri di amministrazione, dipendenti e altri collaboratori. Inoltre, per specifiche aree di attività che governano la qualità della relazione con la clientela, sono previste Linee Guida di governance e regole improntate all'attivazione di processi che, adottando modelli ad elevato livello di tutela, improntano i comportamenti a criteri di sostanziale buona fede e correttezza nella relazione. Anche gli aspetti di salute e sicurezza dei clienti sono presidiati con politiche che stabiliscono principi, regole di comportamento e definizione di responsabilità nella relazione operativa, in filiale e su canale digitale.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

Intesa Sanpaolo ha adottato un modello di servizio focalizzato per aree di business con una struttura organizzativa che assicura il presidio in Italia e negli Stati esteri in cui opera. Le Divisioni hanno il compito di sviluppare la miglior qualità nel livello di servizio attraverso i diversi canali, al fine di rendere più efficace l'offerta commerciale per le diverse tipologie di clientela. La soddisfazione dei clienti e la qualità del servizio offerto sono monitorate e presidiate dalle strutture che si occupano di Customer Satisfaction e Customer Experience nelle diverse Divisioni di business.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI RETAIL E IMPRESE IN ITALIA

Le indagini di Customer Experience rappresentano un aspetto determinante della visione strategica della Divisione Banca dei Territori perché attraverso l'ascolto del cliente consentono di identificare fattori di soddisfazione e di insoddisfazione e gli ambiti di miglioramento sui quali intervenire.

Il sistema di ascolto della Divisione si realizza attraverso:

- il monitoraggio dell'Indice Netto di Soddisfazione (INS), per rilevare soddisfazione e insoddisfazione dei clienti attraverso suggerimenti e l'individuazione di opportunità di miglioramento nei prodotti e nei servizi; la misurazione del Net Promoter Score (NPS), il giudizio che rileva la propensione a consigliare la Banca; la definizione e il monitoraggio di indicatori della qualità erogata e misurata attraverso tre indici (eccellenza nel servizio, operativa e nel credito) i cui risultati, insieme all'NPS, sono alla base del programma SEIok e concorrono alla determinazione del Premio Variabile di Risultato delle filiali e delle aree della Divisione Banca dei Territori con un peso del 25% sull'Indicatore Sintetico di Performance.

Alle rilevazioni continuative si affiancano anche specifiche indagini di approfondimento per elaborare strategie mirate ai diversi target di clientela. Le indagini realizzate per rispondere a esigenze specifiche oppure per approfondire particolari temi sono state 9 e hanno consentito di raccogliere quasi 14.000 feedback.

Nel 2019, inoltre, sono state avviate nuove indagini di Customer Satisfaction di prodotto, grazie alle quali sono stati raccolti oltre 54.000 feedback. Queste rilevazioni permettono di monitorare nel tempo la soddisfazione sul possesso e l'utilizzo dei singoli prodotti e di raccogliere dai clienti eventuali spunti di miglioramento, diventando complementari rispetto alle indagini di Customer Experience.

In un'ottica di allineamento della Employee Experience alla Customer Experience, la Divisione monitora, attraverso la survey Internal Service Quality (ISQ) effettuata verso i collaboratori di Rete, la soddisfazione in merito agli strumenti e servizi forniti. La survey, giunta ormai alla terza edizione, ha coinvolto circa 18.000 collaboratori e raccolto quasi 9.000 feedback.

In aggiunta, per rilevare la soddisfazione interna su tematiche commerciali e di relazione, nel corso del 2019 sono stati inviati complessivamente circa 240.000 questionari a dipendenti del Gruppo e raccolti oltre 133.000 feedback: l'analisi dei risultati di tali indagini ha consentito di approfondire la percezione dei dipendenti, con l'obiettivo di supportarli sia nello svolgimento delle attività quotidiane, sia nello sviluppo/rafforzamento della relazione con il cliente. Il sistema di ascolto viene continuamente evoluto e ampliato: in quest'ottica il perimetro di rilevazione del Net Promoter Score (NPS) è stato esteso al mondo Aziende Retail e alle realtà appartenenti al Terzo Settore (Direzione Impact); in occasioni di forte discontinuità come un'integrazione societaria è infatti fondamentale utilizzare in maniera

estensiva il sistema di ascolto per poter presidiare al meglio la qualità della Customer Experience, identificando ove opportuno specifiche azioni di intervento.

Ai fini dell'NPS nel 2019 sono stati analizzati i feedback di circa 820 mila clienti Retail e Personal e circa 45.000 Imprese.

NPS per tipologia di clientela	2019
Retail	20
Personal	7
Imprese	11

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

Nel 2019 è stato definito che il canale di rilevazione di riferimento è il canale telefonico; pertanto, il NPS 2019 è calcolato applicando un correttivo che consente di rendere i voti raccolti con canali diversi confrontabili con il canale telefonico.

Il risultato NPS 2019 per i clienti Retail e Personal è di 20 e 7 punti, rispettivamente.

Per i clienti Imprese, il dato 2019 di 11 risente dell'inclusione nella rilevazione anche dei clienti che hanno subito, a causa della scelta della Banca di modificare il Modello di Servizio effettuata a inizio 2019, un cambio di Filiale e/o Gestore. Al netto di questi ultimi, il dato NPS si attesterebbe a 19.

Da notare che nel 2019, per la prima volta, per tutti i territori commerciali, sono stati inclusi nelle rilevazioni NPS anche i clienti dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca ("ex Banche Venete").

### NET PROMOTER SCORE – NPS®

L'NPS è un indicatore che esprime la propensione dei clienti a consigliare un prodotto, un servizio o un'azienda, calcolato in punti indice (tra -100 e + 100) sottraendo la percentuale di detrattori (clienti insoddisfatti) alla percentuale di promotori (clienti fedeli all'azienda) ottenuta. Intesa Sanpaolo effettua le rilevazioni NPS via telefono sulle Imprese e via e-mail e Internet Banking sui Privati. A partire dal 2019 la metodologia di calcolo dell'NPS è stata affinata per consentire la confrontabilità dei risultati sia internamente, tra rilevazioni che prevedono canali diversi, sia con benchmark esterni (effettuati prevalentemente via telefono) in modo da quantificare l'impatto di ciascun canale sui giudizi e definire un correttivo per renderli confrontabili.

### L'ASCOLTO DEI CLIENTI GRANDI IMPRESE IN ITALIA

Nelle relazioni con la clientela delle grandi imprese in Italia, le indagini di Customer Satisfaction sono regolarmente progettate e realizzate con l'obiettivo di identificare e perseguire linee per il miglioramento dell'offerta.

Nel 2019, la Divisione Corporate e Investment Banking ha progettato e realizzato le seguenti attività:

- ricerca qualitativa su 100 aziende in occasione dell'aggiornamento della piattaforma elettronica di corporate banking in un'ottica di semplificazione e personalizzazione, con un tasso di risposta del 73%;
- ricerca qualitativa su 74 Investor Relator di aziende appartenenti al segmento STAR per comprendere i driver strategici di maggior impatto per il successo per le aziende, con un tasso di risposta del 49%;
- avvio di un canale di ascolto accessibile a tutti gli utenti attivi sulla piattaforma di corporate banking per intercettare i bisogni della clientela relativamente al capitale circolante, che ha raccolto 72 risposte;
- interviste telefoniche a 18 clienti Financial Institutions nazionali per raccogliere valutazioni qualitative in termini di posizionamento nel mercato e livello di soddisfazione del servizio della piattaforma Market Hub che Banca IMI offre ai propri clienti;
- indagine telefonica su 207 clienti Corporate Italia per comprendere la percezione legata al miglioramento del nuovo portale Inbiz e individuare aree di eventuale intervento, con un tasso di risposta del 57%;
- ricerca quantitativa su 321 aziende per valutare la soddisfazione della clientela corporate in ambito estero specialistico e transazionale, con un tasso di risposta del 39%, l'indice Net Promoter Score (NPS) pari a 51 e l'indice di soddisfazione generale (CSI – Customer Satisfaction Index<sup>1</sup>) pari a 87 su 100.

### L'ASCOLTO DEI CLIENTI NELLE BANCHE ESTERE

Nel 2019 sono proseguite le attività di rilevazione della customer satisfaction della clientela delle Banche Estere. Rispetto al segmento Retail le banche coinvolte sono state Banca Intesa Beograd in Serbia, Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, CIB Bank in Ungheria, Privredna Banka Zagreb-PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia.

<sup>1</sup> L'indice è stato calcolato facendo ricorso a un modello a equazioni strutturali con variabili latenti, nello specifico il Partial Least Squares - Path modeling (in letteratura noto con l'acronimo PLS-PM). Fra gli output del modello vi è la misurazione, mediante un indice sintetico, del livello di soddisfazione complessiva (CSI - Customer Satisfaction Index).

Le indagini, che hanno coinvolto circa 14.000 clienti, mostrano livelli di soddisfazione e loyalty in crescita sia con riferimento ai sistemi bancari paese che alle singole banche, nonostante la crescente competitività rilevata nei mercati. I rilevamenti sono inoltre arricchiti dalle informazioni raccolte attraverso il programma Instant Feedback, attivo in cinque Banche, che raccoglie le opinioni della clientela nei loro momenti relazionali con la Banca, e attiva di conseguenza delle soluzioni sulle criticità riscontrate. Nel 2019, sono stati inoltre introdotti KPI qualitativi per misurare la qualità percepita del servizio in filiale, ed in coerenza con il rilancio delle attività Retail in Pravex Bank (Ucraina), è stato avviato il primo progetto di Net Promoter Score con livelli di riscontro del 16%. Per quanto riguarda la clientela Piccole e medie imprese, sono state svolte indagini interne e di benchmarking in CIB Bank in Ungheria, Banca Intesa Beograd in Serbia, VÚB Banka in Slovacchia e Privredna Banka Zagreb – PBZ in Croazia, oltre al segmento corporate in Banca Intesa Beograd in Serbia. Nel complesso sono state coinvolte 3.500 aziende e i risultati hanno messo in evidenza come punto di forza il ruolo dei gestori nell'ascolto della clientela.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI DELLA INSURANCE

La Divisione Insurance, a fine 2019, ha avviato un sistema di rilevazione della Customer Satisfaction che coinvolge su base volontaria tutte le chiamate ricevute al Servizio Clienti tramite un questionario di due domande per la valutazione del Servizio. L'iniziativa si affianca a quella già attiva di misurazione della Customer Experience dei clienti del business Danni che nel 2019 hanno espresso un livello di soddisfazione significativo: su una scala da 0 a 10 il voto medio è stato pari a 8,9 sull'assistenza stradale; 8,5 sull'assistenza alla casa; 8,8 per i sinistri Rc Auto e 7,9 per i sinistri Casa pagati.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI IN FIDEURAM INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING

Nel 2019 è stata effettuata per la prima volta un'indagine di Customer Satisfaction della Divisione Private Banking sulle Reti Fideuram e Sanpaolo Invest e sulla Rete Intesa Sanpaolo Private Banking. L'indagine ha tenuto conto delle peculiarità distintive dei due modelli di servizio e si è svolta attraverso questionari cui hanno risposto 33.860 clienti (25.084 per la Rete Fideuram, 6.667 per la Rete Sanpaolo Invest e 2.109 per la Rete Intesa Sanpaolo Private Banking). I risultati dell'indagine hanno confermato un'elevata soddisfazione dei clienti per tutte e tre Reti, il rapporto con il Private Banker risulta sempre l'elemento fondamentale per l'apprezzamento del servizio offerto: i clienti ne riconoscono la disponibilità, la competenza e la professionalità nonché la capacità di personalizzazione delle soluzioni e regolarità nella relazione. Il NPS è risultato pari a 47 e l'indice di soddisfazione (Customer Satisfaction Index) a 8,5. In particolare, dall'indagine condotta sulle Reti Fideuram e Sanpaolo Invest emerge che i clienti riconoscono tra i punti di forza la solidità, l'affidabilità, un grande Gruppo alle spalle, la multicanalità, i migliori professionisti, l'attenzione ai clienti e la qualità dei servizi. Dall'indagine sulla Rete di Intesa Sanpaolo Private Banking emerge che sono molto apprezzate anche la comprensione delle esigenze dei clienti e la capacità di farli sentire clienti privilegiati, nonché l'attenzione alla privacy e la capacità di anticipare le criticità. Ai clienti delle Reti Fideuram e Sanpaolo Invest sono state poste alcune domande relative agli investimenti ESG al fine di indagarne la conoscenza e la propensione ad investire in prodotti con caratteristiche ESG. È emerso che le tematiche ESG sono conosciute da circa il 60% dei clienti e che il 41% ritiene che gli investimenti ESG creino valore per sé stessi e per la comunità e l'ambiente. La percentuale sale a 48% se invece si considera la fascia di clienti private o la fascia di clienti con un profilo di rischio aggressivo. Inoltre, circa il 30% dei clienti sono disponibili ad investire più del 30% del proprio patrimonio in prodotti sostenibili.

## LA GESTIONE DEI RECLAMI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è impegnato in un dialogo costante con la propria clientela per mantenere la relazione su un livello di eccellenza. Per consolidare il rapporto fiduciario è attribuita un'importanza fondamentale all'attenta e tempestiva gestione dei reclami e delle altre istanze con le quali i clienti manifestano insoddisfazione.

Le normative emanate dalle competenti autorità di vigilanza prevedono, nell'ordinamento italiano, specifici adempimenti informativi da parte della Funzione di Compliance, con lo scopo di riferire agli Organi aziendali e alle autorità, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

L'impianto normativo, procedurale e organizzativo adottato dal Gruppo, è definito dalle Linee Guida per la gestione dei reclami, dei disconoscimenti, degli esposti ad autorità di vigilanza e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione alternativa delle controversie, approvate nel 2016 dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e recepite successivamente dalle varie componenti del Gruppo.

Nel 2019 sono state registrate complessivamente 102.057 istanze<sup>1</sup> a livello di Gruppo suddivise come segue:  
Banca dei Territori: sono state registrate complessivamente 51.514 istanze (in diminuzione del 3% rispetto al

<sup>1</sup> Le istanze comprendono i reclami e la loro eventuale reiterazione (ricorsi della clientela), i ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ricorsi ad A.D.R.) e le richieste di chiarimenti formulate dalle autorità di vigilanza a fronte di esposti della clientela (esposti).

2018) di cui 39.841 relative a Banche e Società del Gruppo<sup>2</sup> e Banca 5 (+5% rispetto al 2018) e 11.673 presentate da ex clienti di Accedo (in diminuzione del 23%).

Nel corso del 2019 è stato definito l'esito di 37.972 reclami e reiterazioni, di cui 10.096 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 2.648 hanno comportato esborsi; per quanto attiene, invece, la gestione dei reclami riferiti alla pregressa attività di Accedo ulteriori 3.912 reclami e reiterazioni hanno comportato esborsi.

Escludendo le istanze presentate da ex clienti di Accedo, che a fronte dell'estinzione anticipata di finanziamenti con cessione del quinto dello stipendio reclamano la restituzione pro-quota di commissioni e/o oneri pagati al momento dell'erogazione, si riportano di seguito i reclami e le reiterazioni presentati per le diverse macrocategorie di prodotto/servizio:

- tematiche organizzative e gestione e funzionalità dei siti internet: 12.025 reclami e reiterazioni con un incremento del 22%, principalmente connessi a tempi di attesa, code in filiale, o problematiche relative all'organizzazione di filiale, malfunzionamenti del sito internet e dell'applicazione per smartphone, mancata o tardiva evasione di richieste di copia di documentazione;
- sistemi di pagamento: 10.121 reclami e reiterazioni della clientela, in crescita del 17%, prevalentemente relativi agli esiti delle richieste di disconoscimento di operazioni effettuate con carte di pagamento o tramite i servizi di internet banking, oltre che a errori o ritardi nell'esecuzione delle disposizioni di bonifico;
- finanziamenti: 7.784 reclami e reiterazioni della clientela, in diminuzione dell'11%. In particolare, sono in riduzione le contestazioni riferite a presunta usurarietà delle condizioni applicate, asserita illegittimità degli effetti anatocistici della capitalizzazione degli interessi, modalità di calcolo del TAEG o sua asserita difformità rispetto al tasso pattuito ed errori e/o ritardi nell'esecuzione delle operazioni;
- conti correnti, depositi e dossier titoli: 3.703 reclami e reiterazioni, con un decremento del 27%, principalmente riconducibili a errori e ritardi nell'esecuzione delle operazioni, condizioni e loro applicazione, difetti di comunicazione da parte della Banca;
- servizi di investimento: 2.150 reclami e reiterazioni, in crescita del 26%, dei quali oltre 800 motivati dai ritardi nell'evasione di richieste di copia di documentazione avanzate da clientela proveniente dalle ex Banche Venete in vista della presentazione al Fondo Indennizzo Risparmiatori di richieste di rimborso dei danni causati dall'investimento in titoli emessi dalle Banche stesse, a fronte dei quali la Banca già ha attivato le opportune iniziative;
- prodotti assicurativi: 1.973 reclami e reiterazioni, con un aumento del 38%, riguardanti principalmente polizze collegate a finanziamenti, polizze vita ramo I e polizze ramo III, la cui motivazione prevalente è riferita alla correttezza del processo di vendita e/o a ritardi o mancanze nella liquidazione.

Corporate e Investment Banking:

Il numero di istanze si conferma ridotto in ragione della tipologia di operatività svolta e di clientela servita, con 624 doglianze ricevute dalle entità estere (621 su Banca Intesa Russia, 1 su Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg e 2 sulle Filiali estere) e 3 istanze ricevute da Banca IMI, con una riduzione complessiva del 19% rispetto all'anno precedente.

Divisione Private Banking:

Sono state registrate complessivamente 2.218 istanze, con un incremento pari al 23% condizionato, in particolare, dal censimento nell'ultimo periodo dell'anno delle istanze riconducibili alle irregolarità perpetrate da una Private Banker di Sanpaolo Invest SIM. Al netto di tale circostanza, l'andamento delle istanze risulta paragonabile a quello rilevato sulla Divisione BdT.

Nel corso del 2019 è stato definito l'esito di 1.636 reclami e reiterazioni, di cui 766 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 153 hanno comportato esborsi.

International Subsidiary Banks<sup>1</sup>:

Sono state complessivamente registrate 42.709 istanze, con un aumento del 15%. Le doglianze si concentrano principalmente su quattro Banche (VUB, PBZ, BIB, CIB) che hanno registrato il 96% delle istanze della Divisione e hanno riguardato prevalentemente malfunzionamenti delle apparecchiature ATM/POS, disservizi di varia natura collegati dell'home banking, frodi connesse ai sistemi di pagamento e costi applicati su carte, bonifici e conti correnti.

Nel corso del 2019 sono state evase 42.696 istanze, di cui 24.134 hanno trovato accoglimento e, fra queste, 4.160 hanno comportato esborsi.

Divisione Insurance:

Sono state registrate 4.861 istanze, con una crescita del 6% riguardanti principalmente l'area liquidativa (gestione della pratica di sinistro, reiezioni contrattuali) e aspetti amministrativi (rimborso di premi pagati e non goduti in caso di estinzione anticipata dei finanziamenti associati alle polizze, assistenza alla clientela e contenuto dell'informativa in corso di rapporto).

Nell'anno sono state evasi 3.797 reclami e reiterazioni, di cui 1.077 hanno trovato accoglimento e fra questi 110

<sup>1</sup> Il perimetro comprende alle seguenti Società: Bank of Alexandria, Banca Intesa Beograd (BIB), CIB Bank, Eximbank, Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Bank Romania, Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina (BiH), Pravex Bank, Privredna Banka Zagreb (PBZ), VUB Banka.

<sup>2</sup> Banche della Divisione BdT (Cassa di Risparmio in Bologna, Banca CR Firenze, CR Pistoia e Lucchesia, Banca Apulia, Banca Prossima e Mediocredito), incorporate in Capogruppo nel corso del 2019.

hanno comportato esborsi.

Divisione Asset Management:

Sono state registrate 128 istanze, con un decremento del 50%, riconducibili prevalentemente alla gestione collettiva del risparmio e riguardanti in particolare le performance dei fondi comuni registrate in anni precedenti e l'informativa fornita alla clientela.

Nel 2019 sono state evase 132 istanze, di cui solo 13 accolte e fra queste 2 hanno comportato esborsi.

## DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E ACCESSIBILITÀ

### I PROCESSI DI DIGITALIZZAZIONE VERSO LA BANCA MULTICANALE INTEGRATA

Intesa Sanpaolo prosegue nel percorso di trasformazione del Gruppo per affermarsi come una digital company anticipando e accompagnando i bisogni e i comportamenti dei clienti e per orientarli sempre più alla costruzione di relazioni a distanza con la Banca. Obiettivi centrali del Piano d'Impresa 2018-2021 sono infatti la digitalizzazione che prevede l'interazione continua con i clienti e con i collaboratori, l'innovazione a impatto con la costruzione del brand di innovazione di Gruppo e supporto allo sviluppo delle imprese e la predisposizione di sistemi IT e processi per essere digital ready. Allo stesso tempo, è previsto il rafforzamento della struttura operativa con nuove competenze per mantenere la macchina operativa su elevati livelli di efficienza in una logica di reale partnership tra il business e l'IT.

In tale ambito, è in corso la revisione profonda della piattaforma IT mantenendo l'attenzione alla cyber security e all'ampliamento della multicanalità dei servizi rivolti ai clienti con una focalizzazione all'uso dei dispositivi mobili. Lo sviluppo di Intesa Sanpaolo nell'attività bancaria multicanale e digitale ha già permesso di conseguire risultati significativi in termini di clientela coinvolta e volume dei servizi offerti. In Italia (con l'esclusione di Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking e di Banca 5), si registrano tra i principali risultati:

- circa 9,2 mln di clienti multicanale (8,3 mln nel 2018) con un'incidenza di oltre il 78% della clientela;
- 17,2 mln di transazioni dematerializzate (33 mln dal 2018) e 35% delle attività digitalizzate (17,8% nel 2018);
- 6,1 mln di clienti connessi almeno una volta ai canali digitali (Internet Banking e App Mobile) nel 2019, di cui 5,5 mln, dal 2018, alla nuova App (+38% rispetto al 2018);
- 32 Società del Gruppo già inserite nel Modello di cyber security (76%);
- 66,4 mln di accessi medi mensili tramite App, con 48 mln di operazioni transazionali dispositive effettuate nel 2019 (nel 2018 le operazioni transazionali dispositive sono state circa 26 mln);
- 5,7 mln di clienti hanno attivato i nuovi sistemi di accesso più semplici e sicuri rispetto alla chiavetta fisica (conformi ai requisiti della Direttiva europea sui servizi di pagamento nel mercato interno PSD2, Payments Service Directive 2), ossia l'O-key Smart o l'O-key SMS (software OTP - One-Time Password);
- circa 85% dei prodotti offerti alla clientela retail acquistabili tramite piattaforme multicanali (tra cui il conto corrente, le carte di pagamento, i prestiti personali);
- circa 500.000 clienti attivi già raggiunti con il lancio dell'App Intesa Sanpaolo Investo e quasi il 40% delle operazioni di trading online effettuate dalla clientela retail di Banca dei Territori.

Con analogo spinta innovativa, anche il rapporto con la clientela Imprese e Corporate sta evolvendo in ottica digitale grazie ad un programma di trasformazione pluriennale e un Nuovo Portale per le Aziende, registrando tra l'altro:

- 320.000 aziende migrate sul nuovo portale digitale e 20 mln di transazioni al mese, corrispondenti a 140 mld di euro al mese transati;
- 350.000 utenti (dipendenti delle aziende clienti) con nuove credenziali di accesso, altamente affidabili in termini di Cyber Security e basate o sull'utilizzo di Smartphone o di appositi lettori digitali di QRCode;
- 170.000 utenti che utilizzano la Nuova APP Inbiz che consente di approvare milioni di transazioni al mese anche in mobilità o di consultare Saldi e Movimenti di tutti i conti sia del Gruppo Intesa Sanpaolo sia di altre banche;
- 20.000 clienti abilitati al nuovo tool digitale Tesoreria Aziendale (Treasury Management System a supporto dei Tesorieri aziendale per monitorare e prevedere il Capitale Circolante);
- 25.000 clienti attivati al nuovo Customer Journey Export (area di lavoro a supporto delle aziende con bisogni di Trade Export).
- Le principali novità in ambito digitale del 2019 hanno riguardato:
  - lo sviluppo di nuovi customer journey (processi di vendita) in logica multicanale, per il miglioramento dell'offerta e dell'experience, con l'ampliamento dei prodotti in vendita da Internet Banking, App e Intesa Sanpaolo Mobile, in modalità self e in Offerta a Distanza;
  - una serie di evolutive, individuate come prioritarie per rimanere best practice europea, quali l'intervento sulla funzione OCR (optical character recognition) su App per consentire il pagamento di F24 e bollettini da App o il rilascio su App e su Internet Banking del cruscotto notifiche, per il monitoraggio, in tempo reale, dell'operatività su Conti, Carte e Investimenti;

- i pagamenti digitali oltre 700 mila XME Pay attivi, il portafoglio digitale dell'App Intesa Sanpaolo Mobile e la dematerializzazione delle carte di pagamento su dispositivo mobile integrando tutte le principali soluzioni disponibili sul mercato, nonché l'estensione al circuito nazionale delle carte di debito della possibilità di dematerializzare la carta.

## IL COINVOLGIMENTO DEI COLLABORATORI

Il sistema di change management Ottomila! ha consolidato nel 2019 l'attività di supporto riguardante circa 44.500 collaboratori nella realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021 all'interno della Banca dei Territori. Ottomila! si fonda sull'ascolto, la partecipazione e il coinvolgimento dei collaboratori nell'ambito di un palinsesto di attività veicolate sul sito web in un processo di co-creazione di iniziative e KPI pensati per valorizzare il contributo di ciascuno. Nel 2019 è stato utilizzato l'Altimetro, strumento indirizzato a filiali e uffici con rilevazioni trimestrali (96.979 questionari compilati nel 2019) per consentire ai collaboratori di contribuire a migliorare le diverse realtà lavorative. Con il progetto Vividigitale è proseguita la diffusione della cultura digitale in un contesto di profonda trasformazione attraverso format dedicati a collaboratori e clienti e, in particolare, sono stati individuati nelle filiali e nelle strutture di Direzione, 5.823 diffusori di cultura digitale, veri punti di riferimento per collaboratori e clienti, coinvolti in 122 sessioni di approfondimento. I contenuti condivisi sono stati poi presentati ai clienti attraverso l'informazione e il supporto diretto tramite 70 eventi dedicati organizzati nelle filiali di nuovo layout, maggiormente adatte a ospitare questo tipo di incontri.

## IL CANALE DELLA RETE FISICA E L'INTEGRAZIONE CON LE STRUTTURE ONLINE

Le filiali continuano a rappresentare il luogo fisico di relazione personale con la clientela della rete distributiva soprattutto per le operazioni più complesse. Il progetto Nuovo Layout di Filiale ha prodotto un significativo cambiamento del luogo fisico dove incontrare il cliente con spazi modulari che pongono al centro l'accoglienza e aree funzionali a seconda del tipo di attività da svolgere (salottini, co-working) e adatte anche ad ospitare eventi artistici e culturali. Il nuovo modello di filiale da fine 2019 è presente in 229 filiali, di cui 7 filiali Imprese, che hanno ospitato circa 450 eventi e visto il coinvolgimento di circa 15.000 clienti.

La razionalizzazione della rete distributiva, la ricerca di innovazione, la digitalizzazione e l'offerta di modelli integrati, come delineati nel Piano d'Impresa 2018-2021, trovano una compiuta realizzazione nella consulenza remota della Filiale Online.

Nel 2019 il Progetto Gestore Remoto è stato esteso progressivamente a tutte le Direzioni Regionali con un totale di 14 Filiali Remote con 141 Gestori Remoti in attività. Il Gestore Remoto cura la relazione, le attività di gestione e sviluppo della clientela inserita nel proprio portafoglio, a partire da una prima fase di creazione del medesimo in cui vengono chiamati i clienti per proporre l'opportunità del nuovo servizio, con adesione volontaria e gratuita, e passare poi alla gestione e consulenza vera e propria sempre da remoto. Il Gestore Remoto non è una figura esclusiva per il cliente, che può sempre optare per prendere un appuntamento in Rete, in base all'esigenza da soddisfare. Questo è un tratto innovativo rilevante: un modello circolare, che pone il cliente al centro, con due figure di relazione che lo accompagnano nelle sue scelte e lo supportano nelle sue decisioni.

La presenza capillare sul territorio e l'accesso ai servizi sono realizzate da Banca 5, la prima Banca online in Italia attiva nei sistemi di pagamento e basata esclusivamente sul canale delle tabaccherie. Banca 5 conta circa 17.000 esercizi con terminali per l'offerta di servizi finanziari di prossimità (prelievi e bonifici) e servizi di pagamento (bollettini e carte del Gruppo). Nel 2019 Intesa Sanpaolo e Sisal, attraverso Banca 5 e SisalPay, hanno costituito una NewCo che offre prodotti bancari, servizi di pagamento e transazionali in oltre 50.000 esercizi distribuiti sull'intero territorio nazionale e nei quali transitano quotidianamente circa 45 mln di cittadini. La nuova rete, pienamente operativa a partire da inizio 2020, integrerà l'offerta dei servizi e prodotti di Banca 5 e SisalPay.

Nel 2019, la Divisione International Subsidiary Banks ha proseguito l'attività dei progetti:

- Adopting Group Distribution Model, di implementazione del nuovo modello di servizio commerciale in Banca Intesa Beograd in Serbia, CIB Bank in Ungheria, Privredna Banka Zagreb-PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia ed Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, coinvolgendo circa 300 filiali a beneficio di 300.000 clienti con un servizio di consulenza personalizzato dal gestore dedicato ed un servizio in costante miglioramento, anche grazie ad ulteriori sportelli automatici di ultima generazione (255 bancomat evoluti – MTA). A fronte dei risultati positivi realizzati, la Divisione ha deciso di includere nel progetto anche Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina e Intesa Sanpaolo Bank Romania.
- DigiCal, volto a rafforzare l'integrazione tra i canali fisici e digitali al fine di digitalizzare i processi in essere per i clienti Retail e Small Business. Nel corso del 2019 è cresciuto stabilmente il numero di clienti online che utilizza i canali digitali: 278.000 in CIB Bank in Ungheria, 257.000 in Bank of Alexandria, 483.000 in Privredna Banka Zagreb – PBZ in Croazia e 35.000 in Intesa Sanpaolo Bank Albania. A fine anno DigiCal è stato esteso a Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia con l'internet e mobile banking. Nel 2019, Privredna Banka Zagreb - PBZ in Croazia ha raggiunto oltre 5.000 clienti con l'introduzione della piattaforma di Internet e Mobile Banking Digi4Biz dedicata al segmento Small Business e SME, che sarà estesa nel 2020 anche a CIB Bank in Ungheria e Intesa

Sanpaolo Bank Albania.

L'utilizzo dei tablet Danube per la raccolta della firma durante le operazioni transazionali in Privredna Banka Zagreb – PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia, Intesa Sanpaolo Bosna i Hercegovina, CIB Bank in Ungheria, Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia ha contribuito alla dematerializzazione dei contratti ed ha semplificato e migliorato la Customer Experience.

## INNOVAZIONE NEL CREDITO

Anche l'attività di concessione del credito ai privati è realizzata, in termini di prodotti e di processo, in un'ottica multicanale. L'offerta ricevuta dalla filiale tradizionale, infatti, può essere completata e conclusa dal cliente comodamente dal proprio dispositivo mobile, in autonomia o con l'assistenza della filiale. Oltre il 70% delle pratiche di credito approvate sono effettuate con valutazione automatica e sono erogate entro le 24 ore completando l'erogazione entro 48 ore per circa il 90% delle pratiche. Nel credito al consumo, tramite il prodotto PerTe Prestito Diretto, la Banca rende possibile, in modalità di vendita self, l'acquisto di prodotti a tasso zero in un ampio catalogo di prodotti di consumo durevole. L'offerta è accompagnata da una costante presenza della Filiale Online che coadiuva il cliente nelle fasi dell'acquisto fino alla consegna del bene a domicilio. L'innovazione ha interessato il settore dei mutui casa con il prodotto Mutuo in Tasca, destinato ai clienti alla ricerca di un immobile che possono richiedere alla Banca di deliberare l'importo massimo del credito che potrà essere loro concesso; a fine 2019 le adesioni sono oltre 9.300, con più di 1.500 clienti che, individuata la casa da acquistare, hanno ricevuto l'erogazione del mutuo.

## ACCESSIBILITÀ PER PERSONE CON DISABILITÀ

L'operatività di clienti ipovedenti o non vedenti è realizzata, in Italia, con sportelli automatici dotati di un'interfaccia grafica ad alta leggibilità per gli ipovedenti, mentre per i non vedenti oltre 6.400 macchine sono dotate di cuffie per l'ascolto della guida vocale. Il monitoraggio sull'accessibilità e sulla fruibilità di edifici e servizi ha portato a concludere il censimento di 4.576 punti operativi (costituiti essenzialmente da filiali Retail, Personal, Imprese, Private, Corporate, distaccamenti delle diverse tipologie di filiali, sportelli distaccati e aziendali) su 5.460 totali, ossia circa l'84% (sono ancora escluse le ex Banche Venete), verificando la fruibilità delle apparecchiature automatizzate e l'accessibilità delle diverse aree con presenza di percorsi tattili per ipovedenti e non vedenti. Sul sito internet di Intesa Sanpaolo è possibile reperire informazioni specifiche in merito all'accessibilità delle filiali [1].

In particolare, sono segnalate indicazioni relative all'accessibilità alle filiali e aree self da parte dei disabili motori; è possibile così sapere se sono presenti casse con operatore accessibili, servizi igienici accessibili, adeguati spazi di manovra nei corridoi distributivi, percorsi tattili per ipovedenti e non vedenti, ascensori o piattaforma elevatrice o montascale per collegare vari piani. Nelle Banche Estere, nell'ambito del modello DigiCal, prosegue l'adeguamento degli applicativi Web-WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines), con un servizio in inglese e nella lingua locale. Nel perimetro delle Banche Estere, nel 2019 è stata condotta un'attività di rilevamento dei siti delle Banche complessivo della rete di filiali e strutture di headoffice (oltre 900 siti), mirato a verificare lo stato di accessibilità secondo una serie di parametri comuni (accessibilità dall'esterno, alle casse, ai gestori, etc.) e a identificare interventi migliorativi in tutto il perimetro. L'accessibilità alle filiali dall'esterno oscilla tra il 38% ed il 91% dipendendo dai Paesi, riscontrando i tassi più elevati presso Privredna Banka Zagreb-PBZ in Croazia (91%), Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia (82%), CIB Bank in Ungheria (72%) e VÚB Banka in Slovacchia e Intesa Sanpaolo Bank Romania (70%).

Intesa Sanpaolo ha inoltre attivato una collaborazione con Fondazione LIA (Libri Italiani Accessibili) che opera da anni con l'Associazione Italiana Editori e con l'Unione Italiana Ciechi e ipovedenti per ampliare l'accessibilità dei propri documenti pubblicati sia su internet sia sulla Intranet aziendale.

## TUTELA DEL CLIENTE E VENDITA RESPONSABILE

### TRASPARENZA VERSO I CLIENTI

Intesa Sanpaolo rende chiara e comprensibile l'esposizione delle informazioni destinate al cliente in tutte le fasi della relazione con la Banca, attraverso semplicità del linguaggio, informazioni trasparenti e l'allineamento delle condizioni all'interno dei diversi documenti riferiti ad uno stesso prodotto/servizio. I principali documenti dell'offerta, redatti secondo requisiti di chiarezza e comprensibilità, sono presenti, oltre che in filiale, anche sul sito internet della Banca, nella sezione Trasparenza bancaria [i] in particolare con riferimento ai Fogli Informativi dei prodotti e dei servizi, alle Guide specifiche e ai Documenti informativi delle condizioni offerte alla generalità della clientela.

### INVESTIMENTI: IL SERVIZIO DI CONSULENZA

Nell'ambito degli investimenti Intesa Sanpaolo ha scelto, già dal 2007, di offrire ai clienti il più alto livello di tutela, ovvero il servizio di consulenza. Con riguardo a operazioni relative a prodotti finanziari o servizi di investimento sono formulate raccomandazioni personalizzate coerenti con il profilo finanziario del cliente stesso. In tal senso, è stato introdotto ed è pienamente operativo un impianto di Regole specifiche alle quali il personale della Banca deve fare riferimento. Dall'entrata in vigore della Direttiva MiFID II e dei Regolamenti europei in tema di protezione degli investitori<sup>1</sup> tali Regole sono state rafforzate al fine di poter offrire un più alto livello di protezione agli investitori e maggiore trasparenza delle negoziazioni sui mercati degli strumenti finanziari. In particolare, Intesa Sanpaolo ha introdotto nuovi adempimenti in termini di governo degli strumenti finanziari, requisiti di conoscenza e competenza del personale preposto alla prestazione dei servizi di investimento e informativa ex ante ed ex post su costi, oneri e incentivi dei prodotti e servizi offerti. Tra i progetti in ambito consulenza, Valore Insieme rappresenta un'offerta di consulenza globale erogata dai gestori in filiale avvalendosi di un'innovativa piattaforma di relazione che fornisce un supporto consulenziale evoluto e personalizzato in tutte le fasi di costruzione, protezione e trasmissione dell'intero patrimonio. È un servizio rivolto a chi cerca un rapporto esclusivo che unisca una tecnologia innovativa al supporto professionale e continuo di un gestore dedicato.

### IL PROCESSO DI COMPLIANCE CLEARING SU NUOVI PRODOTTI E SERVIZI

I nuovi prodotti e servizi, come le modifiche agli esistenti, sono oggetto di verifica di compliance rispetto alla normativa applicabile così come i progetti innovativi che comportano l'avvio di attività o l'inserimento in nuovi mercati, sono valutati preventivamente per garantire il rispetto sostanziale e formale della normativa interna ed esterna. Le valutazioni di compliance sono condotte nel rispetto dei principi di correttezza e tutela dell'interesse dei clienti, e attengono anche alla qualità dell'informativa fornita, alla coerenza degli stessi servizi, prodotti o operazioni con le esigenze e le caratteristiche della clientela alla quale sono indirizzati.

### BUSINESS CONDUCT ADVISORY

Nel 2019 la funzione Business Conduct Advisory (BCA), creata nel 2018, ha continuato le attività di monitoraggio del quadro politico e normativo dei Paesi delle Banche Estere, e di consulenza sia nella valutazione del rischio di condotta per l'introduzione di nuovi prodotti, sia in casi specifici. Complessivamente sono stati forniti 50 pareri, 17 dei quali relativi alle tematiche ESG (Environment, Social & Governance). Per garantire un'interpretazione condivisa del rischio di condotta, nel 2020 sarà lanciata una newsletter BCA dedicata alle funzioni di compliance e di business delle controllate.

<sup>1</sup> Direttiva 2014/65/UE (cd. MiFID II), Regolamento 2014/600/UE (cd. MiFIR) e Regolamento 2014/1286/UE (cd. PRIIPs).

## DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Intesa Sanpaolo in un dialogo da tempo avviato, aperto e costruttivo con le Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello nazionale, ha sottoscritto il 12 aprile 2019, con tutte le Associazioni dei consumatori appartenenti al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti (Ministero Sviluppo Economico), l'accordo quadro denominato "Innoviamo le Relazioni". L'accordo prevede la formazione di 6 tavoli di confronto permanenti sulle tematiche di maggiore interesse: Prodotti e Servizi, Normativa e Authority, Educational, Assistenza Clienti e Conciliazione, Sostenibilità, Rapporti Territoriali. Sempre nel corso del 2019 si sono svolti due tavoli sulle tematiche Prodotti e Servizi ed in particolare su: Fondo Indennizzo Risparmiatori (ex Banche Venete), nuova direttiva sulla definizione di default, aggiornamento rendicontazione Mifid II, chiarezza e trasparenza nella comunicazione alla clientela, prestito agevolato dedicato agli studenti universitari "per Merito", accordo Banca 5 – Sisal Pay.

Intesa Sanpaolo è inoltre socio e componente del Direttivo di Consumers' Forum, che nel 2019 ha portato avanti l'impegno alla Sostenibilità Consumerista con l'obiettivo di costruire un mercato giusto ed equilibrato in cui consumatore e impresa si fanno carico di obiettivi collettivi. In questo ambito l'Associazione ha aderito e partecipato ai Saturdays for Future, iniziativa promossa da Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile – ASVIS sul consumo responsabile.

Nel corso dell'anno sono proseguite le attività di Conciliazione permanente (vedi Sito Internet Accordo di Conciliazione [1]) quale strumento di risoluzione extragiudiziale adottato e gestito insieme alle Associazioni dei Consumatori. La procedura conciliativa, che riguarda i prodotti offerti ai clienti privati, è semplice, gratuita e veloce e prevede tempi massimi di risoluzione dei casi in 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. Nel 2019 sono pervenute 16 domande di conciliazione permanente.

## RIVENDITA DI DIAMANTI MEDIANTE ACQUISTO AL PREZZO ORIGINARIO

L'accordo di collaborazione con Diamond Private Investment (DPI) per l'offerta alla clientela di diamanti è stato risolto da novembre 2017 e la Banca ha cessato l'attività di offerta di diamanti. Nel contempo, Intesa Sanpaolo ha avviato un processo per riconoscere alla clientela il costo originario sostenuto per l'acquisto dei preziosi, con contestuale ritiro delle pietre, al fine di soddisfare le esigenze di rivendita della clientela rimaste insoddisfatte da DPI, a causa della illiquidità creatasi sul mercato. A completamento degli interventi a tutela della clientela, a gennaio 2018 la Banca ha inviato una comunicazione ai clienti possessori di diamanti nella quale ha confermato la disponibilità ad intervenire direttamente per soddisfare le esigenze di realizzo manifestate dalla clientela. A fronte di tali azioni, al 31 dicembre 2019 la Banca ha soddisfatto le richieste pervenute da circa 6.600 clienti, per un controvalore di circa 112 mln di euro.

In tale contesto, nel mese di febbraio 2019 è stato notificato alla Banca un sequestro preventivo per 11,1 mln di euro, somma rappresentata dalle commissioni riconosciute da DPI a Intesa Sanpaolo. Nel mese di ottobre 2019, la Procura della Repubblica di Milano ha notificato un avviso di conclusione delle indagini preliminari nell'ambito del procedimento penale che, quanto a Intesa Sanpaolo, vede coinvolti due gestori di filiale per l'ipotesi di truffa aggravata e soggetti ancora da identificare sia per la predetta ipotesi di truffa sia per l'ipotesi di autoriciclaggio. Tali indagini riguardano, anche per ulteriori ipotesi di reato, altre quattro Banche e due società che commercializzano diamanti. A Intesa Sanpaolo viene contestato l'illecito amministrativo ex D.Lgs. 231/2001 in relazione all'ipotesi di autoriciclaggio. Al riguardo, la Banca confida che emerga la correttezza del proprio operato e che vengano apprezzate le citate iniziative volte a eliminare ogni danno in capo alla clientela. Per approfondimenti pag. 494 bilancio consolidato [1].

## SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Il Gruppo Intesa Sanpaolo in tutte le sedi e nelle filiali tutela la salute e sicurezza di tutte le persone che vi operano e transitano implementando regole operative e misure tecnologiche di sicurezza, supportate da strumenti informativi e di diffusione della cultura in materia.

### SICUREZZA FISICA

La sicurezza fisica è presidiata dalla competente funzione di Capogruppo di Sicurezza Fisica, che opera in modalità diretta per il perimetro Italia e svolge un ruolo di coordinamento funzionale per le Banche Estere, ciascuna dotata di una propria funzione di sicurezza. L'analisi sui rischi di rapine è costantemente aggiornata e, con il miglioramento dei sistemi di sicurezza, viene eseguito un aggiornamento per la verifica del livello di protezione di siti ad alto rischio. Nel 2019 in Italia si sono verificati 13 eventi portati a termine e 9 tentativi di rapina, a fronte di 12 eventi portati a termine nel 2018 e 12 tentativi di rapina. Il fenomeno resta contenuto e

in diminuzione dell'8% rispetto al 2018. I rischi di sicurezza fisica si stanno spostando verso minacce che, a differenza delle rapine, non impattano sulla salute e sicurezza di clienti e collaboratori come gli attacchi agli ATM (26 episodi totali, di cui 7 consumati e 19 tentati nel 2019), prevalentemente in orari notturni e con la filiale chiusa; stanno inoltre emergendo attacchi di cyber physical security, che integrano le tecniche di violazione di tipo fisico con quelle di tipo informatico, senza alcuna minaccia all'incolumità delle persone. Con riferimento ai comportamenti aggressivi non a scopo predatorio, si evidenzia che il fenomeno è sotto continua osservazione, anche da parte dell'INAIL, per la sua continua crescita in molti settori, tra cui Sanità e Istruzione. Il comparto dei servizi finanziari è esposto per tutte quelle attività che prevedono il contatto con la clientela. Nel 2019 il rilevamento sulle Reti Territoriali del Gruppo ha evidenziato 132 casi di aggressione (in 9 di essi i collaboratori sono ricorsi a cure mediche) a fronte di 96 casi nel 2018 (in 4 i collaboratori sono ricorsi a cure sanitarie). Le azioni di mitigazione sono costituite dalla formazione relativa ai processi di prevenzione e dalla rilevazione e gestione degli eventi con il contributo della Divisione Banca dei Territori, di Tutela Aziendale e del Legale e Contenzioso.

Inoltre, nel 2019 le attività condotte dalla struttura del Gruppo dedicata alla sicurezza fisica si sono basate su un piano di verifiche in loco dei livelli di esposizione ai rischi di security e sulla definizione di una metodologia di assessment basata sull'applicazione della norma ISO 31000:2018 nonché sull'impiego di consolidati modelli sintetici di individuazione di indicatori di rischio. Queste analisi hanno condotto: alla realizzazione di interventi tecnologici di prevenzione furti (protezione caveaux, protezione dei sistemi di cassa, protezione ATM/MTA, incremento sistemi di allarme) e prevenzione rapine (sistemi di frazionamento contante, videosorveglianza e sostituzione servizi vigilanza con tecnologia); alla predisposizione di nuovi moduli formativi attraverso la piattaforma Apprendo; alla sensibilizzazione dei collaboratori tramite interventi di awareness realizzati presso le filiali attraverso la collaborazione delle Direzioni di Rete; all'attivazione di interventi di gestione di aggressioni non a scopo predatorio, tramite il concorso di tutte le strutture competenti della Banca.

## SICUREZZA INFORMATICA

Il Gruppo attribuisce un'importanza strategica alla protezione delle informazioni e alla gestione dei relativi processi. In linea con la normativa vigente, la sicurezza informatica è governata da linee guida e processi integrati per tutelare gli interessi e i diritti dei clienti e dei collaboratori con regole inquadrare nel Sistema dei Controlli Interni Integrato della Banca, che definisce le responsabilità a tutti i livelli aziendali.

Il modello di sicurezza informatica del Gruppo è basato su un approccio di tipo risk-based e si articola in tre principali macro-aree:

- Indirizzo: definito mediante la revisione degli aspetti organizzativi e di politiche/processi, l'intelligence strategica e predittiva dei rischi di sicurezza informatica, le attività di awareness e i flussi informativi verso gli organi interni di controllo;
- Controllo: assicurato attraverso attività di gestione del rischio, l'esecuzione dei controlli e il mantenimento delle più diffuse certificazioni di sicurezza;
- Presidio attivo: garantito mediante l'utilizzo delle tecnologie più appropriate al fine di garantire livelli adeguati di protezione ai clienti e mediante l'attività di governo e gestione della supply chain.

In accordo con il modello, sono stati definiti opportuni ruoli e responsabilità a supporto ed a presidio della sicurezza informatica, tra cui: gli Organi Societari ed i Comitati che assumono la generale responsabilità di indirizzo e controllo della sicurezza informatica, supportati dalle Funzioni di Governo che assicurano un'efficace gestione della stessa; l'Information Security Officer (ISO) che assicura la protezione delle informazioni e delle infrastrutture in linea con la strategia di Gruppo, garantisce la coerenza tra le regole interne, promuove e sviluppa l'integrazione tra le diverse responsabilità in ambito Sicurezza, garantisce la compliance all'impianto normativo; le Funzioni Competenti che erogano i servizi, progettano e rilasciano soluzioni di sicurezza informatica attenendosi alla normativa in materia.

I compiti di sicurezza informatica sono svolti attraverso linee guida comuni all'interno del Gruppo, sia con un modello di gestione accentrata, per le Banche e le società che hanno un grado di integrazione elevato con la Capogruppo, sia con un modello di coordinamento e controllo per le altre società del Gruppo e per le Banche Estere. Il modello ed il sistema di gestione della sicurezza informatica nel suo complesso sono periodicamente rivisti ed aggiornati, almeno una volta all'anno oppure in concomitanza di eventuali cambiamenti esterni e/o interni (es. normativi e regolamentari, organizzativi, tecnologici) che possono avere un impatto in termini di sicurezza informatica, in un'ottica di miglioramento continuo dello stesso. La struttura di Sicurezza Informatica, inoltre, conduce annualmente delle attività di Strategic Intelligence volte ad identificare gli scenari di rischio più rilevanti per il Gruppo Intesa Sanpaolo, relativamente ai quali sono definite le aree di indirizzo necessarie al fine di abilitare la Cyber Readiness di Gruppo stesso.

Tenuto conto dell'importanza crescente delle tematiche di sicurezza informatica anche in relazione al Piano

d'Impresa 2018-2021, il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo approva annualmente il Piano di Sicurezza Informatica che indirizza in modo strutturato e coordinato le sfide introdotte dal cyber space tramite gli interventi già previsti dalle funzioni del Gruppo chiamate a vario titolo a garantire la sicurezza. Il filo conduttore del Piano è una chiara definizione delle responsabilità nella diffusione a tutti i livelli della cultura della sicurezza per tutelare ogni componente del patrimonio aziendale. In particolare, il Piano prevede di implementare la strategia di Gruppo per la sicurezza informatica, che si deve basare su una perfetta conoscenza di ogni elemento della superficie da proteggere, la quale cresce insieme ai servizi offerti e ai nuovi rischi, fortemente legati ai comportamenti e al fattore umano. Tale strategia si fonda su quattro principali pilastri (Eccellenza nei fondamentali, Sensibilità e dinamicità, Cultura, Governance di Gruppo) che hanno consentito di definire i progetti operativi ed i relativi investimenti necessari per l'implementazione delle iniziative definite all'interno del piano complessivo. Tra le iniziative più rilevanti per la Banca si evidenziano:

- le attività volte al miglioramento del servizio per i clienti (es. risk based authentication – misure di sicurezza adattative in funzione del profilo di rischio della transazione) ed al potenziamento dei processi interni in termini di azioni e comunicazioni da attivare in caso di evento critico, con il fine di ridurre i relativi rischi
- l'antifrode a livello di Gruppo, il cui obiettivo è il continuo rafforzamento del modello predittivo basato sull'utilizzo di dati, tecnologia e conoscenza dei processi. I benefici attesi sono molteplici e riguardano tra gli altri il miglioramento dell'efficienza operativa e di processo, la minimizzazione degli attacchi riusciti e una risposta più rapida ai tentativi di frode
- l'accrescimento del Presidio Sicurezza Terze parti che erogano servizi per la Banca, attraverso una propria metodologia di valutazione, classificazione e verifica dei fornitori per gli aspetti di sicurezza informatica e continuità operativa. Le verifiche di sicurezza riguardano l'intero ciclo di vita del fornitore all'interno della Banca, dalla fase di contrattualizzazione, durante l'erogazione del servizio, fino all'eventuale chiusura del contratto. Il presidio della tematica in oggetto viene garantito da un team di lavoro dedicato costituitosi nel corso del 2019.

Relativamente al presidio diretto del patrimonio dei clienti, la Banca mantiene costantemente aggiornato il proprio sistema antifrode in grado di analizzare in tempo reale tutte le operazioni effettuate tramite i canali digitali e rilevando quelle dubbie, che sono immediatamente verificate centralmente da un nucleo specializzato. In un contesto in cui i tentativi di attacco sono in costante crescita, Intesa Sanpaolo mantiene di anno in anno il livello di efficacia dei propri meccanismi antifrode; questo ha consentito nel 2019 il blocco di transazioni fraudolente per circa 46 mln di euro per i clienti privati e per circa 86 mln di euro per i clienti imprese.

Il profilo di sicurezza informatica si basa anche sulla diffusione della consapevolezza dei rischi, delle metodologie di prevenzione, della rilevanza dei dati trattati e dell'utilizzo delle procedure applicative da parte di tutti i soggetti coinvolti (strutture della Banca, dipendenti, clienti e fornitori). Particolare attenzione è stata dedicata alla consapevolezza della clientela nei confronti delle tematiche di sicurezza informatica attuando una serie di iniziative di comunicazione sul sito pubblico (informative, documentazioni ed infografiche), sugli estratti conto (utilizzati come canali sicuri) anche in collaborazione con Autorità Italiane ed Europee preposte. A questo proposito, a titolo di esempio, Intesa Sanpaolo ha partecipato, come unica Banca italiana, alle campagne di Europol (iniziative Cyber Scams, Don't Be a Mule, No More Ransom) collaborando alla predisposizione e alla distribuzione del materiale indirizzato all'accrescimento della cultura della sicurezza informatica della clientela attraverso esempi e messaggi diretti per mantenere il controllo della propria vita digitale.

La formazione annuale prevista da Intesa Sanpaolo si rivolge in maniera personalizzata a tutti i livelli gerarchici aziendali, compreso il Top Management, che nel corso del 2019 è stato coinvolto in diverse iniziative tra cui alcune simulazioni di gestione di una crisi originata da un attacco cyber/data breach e diversi workshop di approfondimento in ambito sicurezza informatica. Sono state avviate alcune collaborazioni con l'università Bocconi e i politecnici di Milano e Torino al fine di supportare la creazione dei primi corsi di Laurea in ambito Cybersecurity, stage, talent program per hacker etici.

Nel 2019 le strutture del Gruppo Intesa Sanpaolo per la raccolta e analisi di informazioni per individuare tecnicamente minacce cyber (threat Intelligence), hanno intensificato le proprie attività sia verso le Banche e le società del Gruppo sia verso gli enti nazionali a supporto del settore del credito. Sono inoltre proseguite le iniziative che vedono il coinvolgimento di Intesa Sanpaolo su diversi tavoli di lavoro con enti internazionali come ad esempio AFME, BPI, JP Morgan, HSBC, ECSO, Leonardo, EBF, Enisa nonché CERTFin e ABILab. Il presidio integrato di sicurezza informatica e business continuity all'interno dei meccanismi di gestione delle crisi (Crisis Management) ha confermato l'efficacia nella gestione degli eventi connessi alle calamità naturali ed eventi di crisi, consentendo la continuità dei servizi e la salvaguardia e tutela di clienti e collaboratori.

Come negli scorsi anni è proseguito, infine, l'impegno della Banca per ottenere e mantenere le certificazioni di terze parti delle proprie attività di sicurezza e continuità operativa a garanzia della qualità e dell'adeguato presidio dei servizi erogati (vedi [i]).

## Accesso al credito e inclusione finanziaria

### POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo garantisce un'offerta di prodotti e servizi che favorisce l'inclusione finanziaria e l'accesso al credito, nel rispetto di quanto prevede il Codice Etico di Gruppo che richiama, tra i principi di relazione con i clienti, il valore di questa politica quale leva fondamentale di inclusione sociale, consentendo alle persone di migliorare la propria condizione e di poter esercitare appieno i propri diritti di cittadinanza. Il Codice Etico riporta anche l'impegno di Intesa Sanpaolo nel promuovere la crescita economica e sociale del Paese in cui opera. In particolare, questa responsabilità si traduce nell'assistere le aziende nello sviluppo, nel miglioramento della competitività, nell'innovazione e nell'internazionalizzazione del business. Il Piano d'Impresa 2018-2021 ha previsto, tra l'altro, l'istituzione del Fund for Impact destinato a consentire l'erogazione di 1,25 mld di euro di credito ad impatto sociale a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.

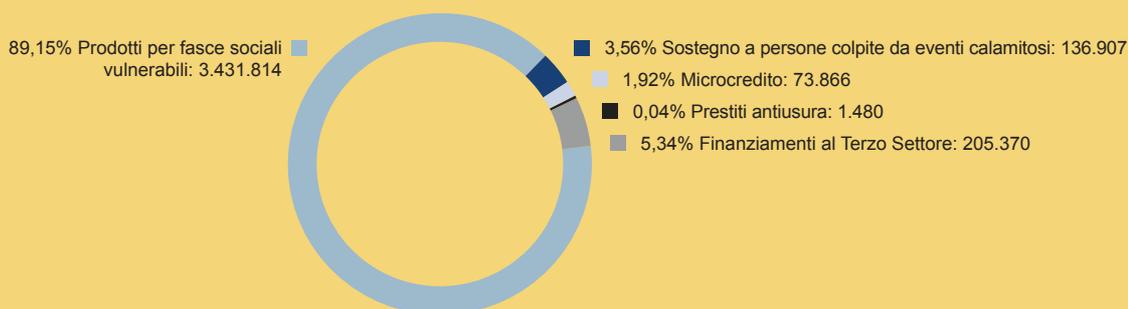
### INCLUSIONE FINANZIARIA DI SOGGETTI VULNERABILI

Il supporto ai soggetti in condizioni di vulnerabilità è realizzato da progetti ed iniziative mirate alla corretta allocazione delle risorse individuando attori sul territorio con i quali sviluppare accordi e sinergie che rendano più semplice l'accesso al credito di soggetti vulnerabili o non bancabili.

### INIZIATIVE AD ALTO IMPATTO SOCIALE

Nel corso del 2019 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha erogato nuovi finanziamenti per attività ad alto impatto sociale per circa 3,8 mld di euro, pari al 6,6% del totale erogato, contribuendo a creare opportunità imprenditoriali e occupazionali nonché ad aiutare le persone in difficoltà attraverso diverse forme: microcredito; prestiti antiusura; prodotti e servizi destinati ad associazioni ed enti del Terzo Settore; prodotti dedicati alle categorie sociali più vulnerabili per favorirne l'inclusione finanziaria; finanziamenti di sostegno alle popolazioni colpite da eventi catastrofici.

### FINANZIAMENTI A IMPATTO SOCIALE [% e migliaia di euro]



## MICROCREDITO E LOTTA CONTRO L'USURA

Sono attive collaborazioni con vari enti per favorire il credito a persone o piccole imprese in difficoltà. Complessivamente nel 2019 il Gruppo ha erogato circa 75 mln di euro in progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero.

L'iniziativa di più lungo termine è il Prestito della Speranza, promosso dal 2010 dalla Conferenza Episcopale Italiana e dall'Associazione Bancaria Italiana per sostenere famiglie in temporanea difficoltà tramite il supporto all'avvio di piccole attività imprenditoriali, il progetto si è successivamente concentrato su Intesa Sanpaolo erogando, dal 2015 al 2019 circa 44,4 mln di euro per oltre 5.700 finanziamenti, di cui 900 nell'ultimo biennio per circa 7,3 mln. Il meccanismo tipico del Prestito della Speranza, per cui un ente, generalmente filantropico o religioso, fornisce i mezzi per un fondo di garanzia costituito presso il Gruppo associato a una convenzione con Intesa Sanpaolo, è stato replicato con una serie di controparti.

Iniziative di rilievo vedono Intesa Sanpaolo partner della Fondazione Lombarda Antiusura e della Fondazione Welfare Ambrosiano. Il progetto prevede il supporto ad iniziative di microcredito sia di natura sociale, per il sostegno al reddito di famiglie, sia di natura imprenditoriale, per la creazione di micro e piccola impresa. Il bacino di utenza è essenzialmente l'area milanese e Intesa Sanpaolo è uno dei quattro partner finanziari coinvolti.

Vi sono infine alcuni altri accordi in corso per l'inclusione creditizia di persone o piccole imprese svantaggiate; in particolare nuovamente con Fondazione Lombarda Antiusura (in collaborazione con Caritas Ambrosiana e Fondazione Cariplo), con Finetica onlus e con NEETwork per l'offerta di tirocini gratuiti messi a disposizione da organizzazioni non profit, nonché con Adiconsum, Exodus 94, Fondazione San Nicola Medici, Fondazione Antiusura Cavalla, Fondazione Moscati e Fondazione San Matteo per iniziative antiusura.

Oltre alle collaborazioni, la Banca rende disponibile il Finanziamento Microcredito imprenditoriale, dedicato alle microimprese nella fase di avvio di una nuova attività o nel momento di investire in progetti di crescita, offrendo ad esse la possibilità di accedere al credito anche senza garanzie reali. Questa opportunità è resa possibile grazie a una sezione speciale del Fondo di garanzia per le Piccole Medie Imprese (Fondo del Ministero dello Sviluppo Economico, operativo dal 2000). Il finanziamento a medio-lungo termine, con durata massima di 7 anni e importo massimo di 25.000 euro, è funzionale all'acquisto di beni (incluse le materie prime) o di servizi strumentali all'attività svolta (compreso il canone di leasing), alla retribuzione di nuovi dipendenti o soci lavoratori, al pagamento di corsi di formazione per migliorare la qualità professionale e le capacità tecniche e gestionali. Tra le caratteristiche essenziali del Microcredito Imprenditoriale ricordiamo i servizi di assistenza e monitoraggio, a supporto dell'attività imprenditoriale, offerti gratuitamente dall'associazione VOBIS (Volontari Bancari per le Iniziative nel Sociale, associazione di volontari ex bancari che opera su tutto il territorio nazionale e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale). Nel 2019 sono stati erogati circa 700 finanziamenti per 14,8 mln di euro.

## MICROFINANZA IN COOPERAZIONE CON LE ONG

Bank of Alexandria, in collaborazione con diverse ONG, ha lanciato soluzioni mirate per contribuire all'empowerment economico e di sostegno al reddito nonché all'inclusione finanziaria dei segmenti vulnerabili della società e sostegno alle necessità finanziarie dei clienti non bancarizzati. Le soluzioni sono sviluppate attraverso un approccio multistakeholder che prevede il coinvolgimento di entità partner appartenenti a diversi settori. In particolare, i beneficiari sono donne e giovani in situazioni svantaggiate e artigiani egiziani. Nel 2019, sono stati erogati 20 finanziamenti per un totale di oltre 47.000 euro.

## FUND FOR IMPACT – NUOVE OPPORTUNITÀ DI ACCESSO AL CREDITO

Seguendo le indicazioni del Piano d'Impresa 2018-2021, è stato definito il Fund for Impact, dotato di una disponibilità di 250 mln di euro, per sostenere l'erogazione di circa 1,25 mld di euro di prestiti alle categorie che avrebbero altrimenti difficoltà ad accedere al credito nonostante il loro potenziale.

Il Fund for Impact parte dall'esperienza di Banca Prossima, ora integrata nella Direzione Impact della Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo, che ha introdotto questa modalità di intervento a supporto del settore non profit. In dieci mesi del 2019, l'impegno si è concretizzato con l'avvio dell'iniziativa "per Merito", il finanziamento rivolto a studenti residenti in Italia per l'accesso a università italiane e straniere, o master, senza richiedere garanzie personali o familiari, in qualsiasi condizione economica e sociale. La richiesta di prestito avviene online, con una linea di fido crescente mantenendo un ritmo di studi di almeno venti crediti o l'80% degli esami previsti a semestre, per un importo annuo massimo di 3.000 euro per gli studenti in sede e 5.000 euro per quelli fuori sede,

per tutto il corso triennale e per gli ulteriori due anni previsti per la laurea magistrale. Per gli studi all'estero o per i master gli importi possono anche essere più alti, fino a un massimo di 50.000 euro per tutta la durata degli studi. Trascorsi due anni dal conseguimento del titolo universitario si avvia la restituzione di quanto utilizzato, rateizzato fino a un massimo di 30 anni, a un tasso fisso definito alla sottoscrizione. È possibile sospendere la restituzione per tre volte e richiedere l'estinzione anticipata senza costi aggiuntivi. Il prestito integra e rafforza le soluzioni offerte dalle Università, borse o contributi allo studio, senza sostituire il ruolo primario delle Istituzioni pubbliche nel garantire il diritto allo studio, sostenendo gli studenti che non hanno maturato i requisiti per il sostegno previsto dalle Università, e contribuendo dunque a favorire le immatricolazioni universitarie, premessa per lo sviluppo del capitale umano dei giovani ai fini della crescita del Paese.

L'iniziativa "per Merito", complessivamente, ha finanziato nel 2019 3.240 nuovi studenti erogando loro circa 28 mln.

## EVENTI CATASTROFICI E CALAMITOSI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato un impegno concreto al fianco delle popolazioni colpite da eventi straordinari legati al maltempo che sempre di più colpiscono il territorio italiano, attivando plafond dedicati, mettendo a disposizione nuovi finanziamenti agevolati destinati al ripristino delle strutture danneggiate (abitazioni, negozi, uffici, laboratori artigianali, aziende), moratorie sui finanziamenti in corso, interventi in ambito tutela e iter preferenziali, semplificati e veloci.

Nel 2019 sono state effettuate circa 1.900 sospensioni nel rimborso dei finanziamenti in essere per un debito residuo di circa 800 mln. Sono inoltre stati erogati circa 2.800 finanziamenti agevolati per oltre 135 mln nel 2019 e per circa 335 mln dal 2018.

La Banca ha messo a disposizione delle famiglie e imprese colpite dal crollo del ponte di Genova un plafond di 4,5 mln di euro per la remissione unilaterale dei mutui prima casa degli immobili dichiarati inagibili (0,5 mln di euro rimessi) nonché un plafond di 50 mln di euro per la ricostruzione (4,6 mln di euro concessi); ha inoltre previsto la sottoscrizione della Polizza Vicino a Te per i minori che hanno perso, in occasione del crollo, uno o entrambi i genitori.

Quest'anno il Gruppo, tra gli altri provvedimenti, ha stanziato per le famiglie e imprese colpite dall'emergenza maltempo nel territorio di Venezia un plafond di 100 mln di euro e ha previsto la possibilità di richiedere la sospensione per 12 mesi delle rate dei finanziamenti.

Intesa Sanpaolo Bank Albania ha confermato il suo impegno per gli aiuti alla popolazione colpita dal terremoto di novembre 2019, con il programma Earthquake Relief and Support Plan. Grazie anche a un'indagine dedicata, è intervenuta in soccorso dei clienti colpiti, privati e imprese, tramite una moratoria ai finanziamenti in corso (sospensione del mutuo fino a 12 mesi, riprogrammazione del piano di rimborso rate) e finanziamenti a condizioni agevolate per i danni o per riavvio dell'attività imprenditoriale, con tempi di approvazione molto rapidi.

## SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE

Intesa Sanpaolo aderisce al Fondo di Garanzia per la Prima Casa, istituito dalla Legge di Stabilità 2014. Grazie al Protocollo d'intesa tra ABI e Ministero dell'Economia e delle Finanze, i clienti beneficiari giovani coppie, nuclei familiari mono-genitoriali con figli minori, giovani di età inferiore ai 35 anni titolari di un rapporto di lavoro atipico e inquilini di alloggi di proprietà dell'Istituto Autonomo Case Popolari possono ottenere una garanzia sulla quota capitale del mutuo (fino al 50%).

Nel 2019 sono stati erogati 6.144 mutui, per un controvalore di 633 mln di euro.

Il sostegno alle famiglie si è concretizzato anche con la rinegoziazione di mutui, più di 63.000 nel 2019, e oltre 3.200 sospensioni complessive definite grazie ad accordi di sistema e per il sostegno alle famiglie a fronte di calamità naturali, già citato sopra. Inoltre, nel corso del 2019 sono state effettuate iniziative di sospensione delle rate dei finanziamenti (fino a 12 mesi) relativi a dipendenti di società in situazione di crisi e in alcuni casi anche dell'indotto (es. ex Ilva di Taranto) che hanno fornito un immediato segnale di sostegno alle famiglie dei dipendenti delle aziende direttamente colpite.

Sempre nel sostegno ai privati è proseguito il finanziamento per le richieste di APE (Anticipo finanziario a garanzia pensionistica) Volontario, strumento introdotto in via sperimentale dalla Legge di Bilancio 2017 e prorogato fino al 2020 per i lavoratori che, compiuti 63 anni e con un minimo di 20 anni di contributi, vogliono uscire anticipatamente dal lavoro. Nel 2019 sono pervenute 1.555 domande, portando il numero totale a 9.264, e ne sono state accettate 1.327, con un totale di 6.769 dall'avvio dell'iniziativa, con un importo erogato di 66,7 mln di euro.

## L'OFFERTA PER I GIOVANI

L'offerta ai giovani riguarda:

- mutui, in particolare Mutuo Giovani, con l'erogazione complessiva, considerando anche il Fondo Garanzia per la Prima Casa, di circa 2,5 mld di euro a oltre 21.700 giovani;
- finanziamenti, con il prodotto dedicato ai giovani universitari "per Merito" avente l'obiettivo di favorire l'accesso allo studio, per i dettagli del quale si rimanda al paragrafo "Fund for Impact – Nuove opportunità di accesso al credito";
- conti correnti, con il prodotto XME Conto, a condizioni agevolate e con imposta a carico della Banca, sino a 35 anni, con poco meno di 898.000 intestatari a fine 2019 e con XME Conto UP!, per gli under 18, completamente gratuito sino al compimento della maggiore età;
- risparmio con XME Salvadanaio, il salvadanaio digitale utilizzabile da grandi e piccoli che consente di impostare accantonamenti, ad impulso o automatici per arrotondamenti delle operazioni di pagamento effettuate con carte. Per i più piccoli XME salvadanaio "prende vita" in XME dindi, il salvadanaio tecnologico che oltre alle funzioni tradizionali di raccolta di monete e banconote, consente di visualizzare i denari accantonati nel XME Salvadanaio, i progressi nel raggiungimento degli obiettivi prefissati e di monitorare il saldo di XME Conto UP! attraverso il touch screen presente sul dispositivo. Nel 2019 il prodotto è stato proposto nella Giornata Mondiale del Risparmio al fine di diffondere un'adeguata cultura finanziaria ed attenzione al risparmio fin da giovanissimi.

## LA GESTIONE DELLE RIMESSE

Intesa Sanpaolo offre prodotti specifici per i clienti stranieri, in Italia, che necessitano di inviare denaro nei paesi di origine. Nel corso del 2019 sono state effettuate circa 95.000 rimesse per circa 47 mln di euro complessivi.

### PROGETTO INCLUSIONE FINANZIARIA DEI MIGRANTI

Il progetto sull'inclusione finanziaria dei migranti è stato articolato sulla base dei risultati di uno studio del processo in atto e sulle prospettive di impatto delle dinamiche di integrazione dei migranti per la crescita sostenibile del Paese. L'analisi ha originato progetti operativi interni al Gruppo Intesa Sanpaolo con obiettivi sia di formazione e di change management, sia di sviluppo del business sia di change management.

## SUPPORTO AL TERZO SETTORE

Intesa Sanpaolo ha da tempo predisposto un'offerta dedicata alle organizzazioni del Terzo Settore, prima tramite Banca Prossima e poi (dopo la sua incorporazione nel 2019 in Intesa Sanpaolo) attraverso la Direzione Impact, nella quale è stata integrata.

A fine 2019 si contavano circa 66 mila clienti, una raccolta diretta e indiretta di circa 5,8 mld, dei quali circa 4,1 mld in raccolta diretta e impieghi per circa 2 mld. Il patrimonio immateriale dei soggetti del Terzo Settore riveste un ruolo importante nella sostenibilità a lungo termine della loro esposizione finanziaria, a tal fine sono stati sviluppati specifici modelli di rating che ben si adattano, particolarmente nella parte qualitativa, alle caratteristiche della clientela non profit e religiosa. A garanzia dell'attività, lo statuto di Banca Prossima prevedeva un Fondo per lo sviluppo dell'impresa sociale, al quale sono stati attribuiti ogni anno almeno il 50% degli utili residui al netto della destinazione a riserve legale e statutaria, nonché della ricostituzione della riserva sovrapprezzo inizialmente utilizzata per costituire il Fondo stesso.

Al Fondo è stata data continuità anche dopo l'incorporazione di Banca Prossima, attraverso la creazione di un plafond di circa lo 0,1% del patrimonio netto di Intesa Sanpaolo.

### PIATTAFORME DI CROWDFUNDING

For Funding è la piattaforma di crowdfunding sociale del Gruppo Intesa Sanpaolo rivolta alle organizzazioni, associazioni non profit e fondazioni che vogliono avviare una campagna di raccolta fondi con la partecipazione di un'ampia comunità di donatori. Le iniziative di raccolta fondi sono selezionate dal team di Intesa Sanpaolo che valuta l'organizzazione beneficiaria e la tipologia dei progetti al fine di valorizzare i progetti più meritevoli. Pubblicato il progetto in piattaforma, i sostenitori possono contribuire alla raccolta fondi con una donazione attraverso il sito internet, con carta di credito, tramite bonifico online, o bonifico presso la propria Banca o in una filiale di Intesa Sanpaolo. Ogni transazione è gratuita per il donatore e per il beneficiario.

Nel 2019 For Funding è diventata modello unico e distintivo nel mondo del crowdfunding sociale, essendo migrata in essa anche la piattaforma Terzo Valore, sviluppata da Banca Prossima per le organizzazioni non profit. I sostenitori possono sottoscrivere parte del credito a un tasso da essi scelto, inferiore a un livello massimo indicato dall'organizzazione stessa. Di fatto, circa la metà dei prestatori presta a tasso zero. Nel 2019 sono stati erogati 0,8 mln dalla Banca e 0,9 mln da terzi.

## EDUCAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA FINANZIARIA

La domanda di educazione economico-finanziaria in Italia è in continua crescita, un dato evidente per il Museo del Risparmio, che nel 2019 ha proseguito nei progetti e contenuti di educazione finanziaria, rivolti all'informazione e consapevolezza dei servizi finanziari oltre che ad evitare il diffondersi di situazioni di sovra indebitamento.

Il progetto di punta resta il SAVE Tour (Sustainability, Action, Voyage, Experience), un viaggio nelle regioni italiane, in collaborazione con Italscania e European Investment Bank Institute, rivolto a studenti di ogni ordine e grado. L'iniziativa, che è oggetto di Protocollo col Ministero dell'Istruzione e della Ricerca, prevede percorsi multimediali e laboratori didattici dedicati all'educazione economico-finanziaria e alla sostenibilità ambientale, proposti all'interno di un Discovery Truck appositamente allestito con postazioni video e gioco (per maggiori informazioni [1]). La prima edizione del giro d'Italia SAVE si è svolta da ottobre 2018 ad aprile 2019 ed ha interessato il Centro- Sud Italia, attraversando otto Regioni e coinvolgendo circa 10.000 studenti. La seconda edizione, avviata nell'ottobre 2019, interesserà 21 città attraverso Calabria, Sicilia e Sardegna, oltre a Torino, Genova e Napoli.

Il Museo del Risparmio dedica un'attenzione particolare a bambini e ragazzi che, a causa di barriere geografiche e/o socioeconomiche, beneficiano di minori opportunità educative. Nel 2019 ha realizzato progetti specifici per questa fascia, ai quali si sono aggiunti interventi di educazione finanziaria ad hoc per gruppi di persone in condizioni di fragilità economico sociale:

Progetto	Enti partner	Descrizione	Incontri e utenti coinvolti
MOney LEarning	Banca Europea degli Investimenti e la Fondazione per la Scuola della Compagnia di Sanpaolo	Studenti delle scuole primarie situate in aree montane o comunque distanti oltre 80 km da Torino, trasportati in pullman senza alcun esborso per le famiglie, accedono al Museo del Risparmio, che dedica loro una visita guidata gratuita e un laboratorio didattico	L'edizione 2019-2022, in corso, è estesa alle scuole delle Regioni limitrofe al Piemonte (Liguria, Lombardia, Valle d'Aosta), collocate a una distanza massima di 200 km da Torino. L'iniziativa coinvolge circa 2.000 bambini l'anno
SKY IS THE LIMIT	GLT Foundation	Dedicato specificamente agli studenti delle scuole medie di frontiera, per allenare i ragazzi a pensarsi come costruttori attivi del proprio futuro professionale, dotandoli di competenze di pianificazione e autoimprenditorialità	Fase pilota avviata nel 2019 per 100 studenti provenienti da scuole situate in quartiere difficili di Torino
Fuoriclasse della Scuola	Ministero dell'Istruzione e della Ricerca, Feduf, Confindustria e ABI	Campus di Educazione Finanziaria e Imprenditoriale dedicato agli studenti vincitori delle Olimpiadi della Scuola, provenienti da tutta Italia	La quarta edizione ha coinvolto 78 studenti delle scuole superiori
Welcom-ED	Università di Torino	Percorso interattivo modulare sui temi quali senso del risparmio, terminologia finanziaria di base, semplici tecniche di budgeting e planning e funzionamento degli strumenti finanziari più diffusi	Oltre 500 migranti
L.E.I. (Lavoro, Emancipazione, Inclusione)	Compagnia di Sanpaolo, Casa Circondariale di Torino e le cooperative presenti all'interno della stessa	Progetto per il reinserimento nella società delle detenute donne, con particolare attenzione alla gestione consapevole del denaro e all'autoimprenditorialità	Mediamente 60 detenute sono coinvolte nel percorso formativo

Tra gli eventi di maggior rilievo promossi e coordinati dal Museo del Risparmio nel 2019 si segnalano:

Progetto	Enti partner	Descrizione
Arte del Risparmio	Diverse realtà del Gruppo Intesa Sanpaolo, quali Divisione International Subsidiary Banks, Gallerie d'Italia e Archivio Storico	Giornata Mondiale del Risparmio (31 ottobre); 190 collaboratori volontari e 15.000 studenti coinvolti; la Divisione International Subsidiary Banks ha aderito con 9 delle 11 controllate
Mostra Tommaso Bonaventura 100 MARCHI – Berlino 2019	CAMERA – Centro Italiano per la Fotografia, Fondazione Museo storico del Trentino, Centro Ricerca Archiviazione della Fotografia di Spilimbergo (CRAF)	Racconto fotografico e video del Begrüssungsgeld, il denaro di benvenuto che, tra il 1970 e il 1989, i cittadini della ex Germania Est ricevevano quando riuscivano a valicare il Muro di Berlino
Convegno Nuovi Italiani: esigenze conoscitive e integrazione – 24 gennaio 2019	Università di Torino	Seminario rivolto a docenti CPIA, e associazioni per riflettere sulle opportunità di inclusione economica e lavorativa di migranti e richiedenti asilo
Evento EDUTAINMENT. Il connubio vincente tra apprendimento e divertimento – 23 maggio 2019		Evento esperienziale e interattivo per fare il punto sugli strumenti e sulle nuove frontiere dell'edutainment applicato all'educazione economico-finanziaria
Seminario Educare alla cittadinanza economica bambini e ragazzi: esperienze a confronto – 26 settembre 2019	USR Piemonte e Fondazione Scuola della Compagnia di Sanpaolo	Seminario rivolto ai docenti ed educatori del primo ciclo di studi della scuola dell'obbligo, volto a diffondere nuovi approcci didattici e modalità di valutazione in materia di educazione finanziaria
Iniziativa Il limite è il cielo. Workshop sulla didattica inclusiva – 10 ottobre 2019	Global Thinking Foundation	Seminario per docenti ed educatori per promuovere buone pratiche di didattica inclusiva e innovativa

È stata confermata inoltre l'adesione, attraverso l'offerta dedicata a laboratori di educazione finanziaria e alla sostenibilità, ad eventi di rilievo nazionale quali Salone del Libro, Forum della Finanza Sostenibile, World Investor Week, European Money Week. Si è infine consolidata l'attività di networking internazionale attraverso l'organizzazione, insieme all'International Federation of Finance Museums (IFFM), del Financial Education Summit svolto a Ottawa il 31 ottobre che ha raccolto i principali stakeholder attivi sullo scenario europeo ed internazionale sui temi dell'inclusione ed alfabetizzazione finanziaria.

È proseguita nel 2019 la partnership con l'Osservatorio Permanente Giovani-Editori per il progetto Cultura finanziaria a scuola con l'obiettivo di sostenere la lettura critica e la consultazione dell'informazione di qualità nei giovani.

## INIZIATIVE DI FORMAZIONE ALL'EDUCAZIONE FINANZIARIA CON I CONSUMATORI

Il progetto Mettere in comune competenze, nel corso del 2019, ha realizzato due corsi di formazione per i quadri delle Associazioni Consumatori, uno a carattere territoriale, con sede a Firenze, dedicato alle associazioni della Toscana ed uno a carattere nazionale con sede a Roma. Agli eventi, 8 giornate per un totale di 56 ore di formazione, sono stati coinvolti 66 delegati di 15 diverse Associazioni dei consumatori appartenenti al CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori Utenti). Durante le lezioni sono stati trattati temi riguardanti la finanza, i mercati, il credito, prodotti assicurativi e ambiti normativi.

## SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO E ALL'INNOVAZIONE

Intesa Sanpaolo si propone come punto di riferimento, non solo finanziario, a sostegno del sistema economico del Paese in ogni fase dell'economia, anche nelle più delicate, per il mondo imprenditoriale e associativo, affiancando i clienti in un modello di relazione consolidato e duraturo, fondato su qualità, affidabilità e fiducia.

Nei confronti di oltre un milione di imprese e delle 200.000 Piccole e Medie Imprese clienti, il Gruppo propone soluzioni che guardano al futuro del Made in Italy nel mondo e contribuiscono a condividere il loro percorso di internazionalizzazione, capitalizzazione, innovazione e sviluppo, con un'attenzione particolare al tema della sostenibilità economica, sociale ed ambientale, così come dichiarato nel Piano d'Impresa 2018-2021.

### SOSTEGNO ALLE IMPRESE

Nel 2019 Intesa Sanpaolo ha destinato nuovo credito a medio-lungo termine all'economia reale per circa 58 mld di euro. In Italia, sono stati erogati circa 48 mld, di cui 38 mld a famiglie e Piccole e Medie Imprese.

Nel 2019 circa 18.500 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato, con un impatto positivo generato sull'occupazione attraverso la tutela di circa 93.000 posti di lavoro.

L'accompagnamento delle imprese italiane nei loro percorsi di internazionalizzazione, direttamente o attraverso le proprie sussidiarie all'estero, trova il supporto di:

- un network di Gruppo con una presenza di filiali e uffici di rappresentanza in circa 40 Paesi nel mondo e una copertura in 85 Paesi grazie ad accordi con altre Banche;
- un modello di servizio che fa leva su competenze specialistiche di prodotto (trade finance, cash management e internazionalizzazione), sulla presenza di Desk specializzati (Corporate Desk e Multinational Clients Desk), con la consulenza di specialisti dedicati al supporto finanziario e alle necessità di Trade e Cash Management;
- un'offerta di prodotti domestica e cross-border, che, nell'area prettamente transazionale, mira a cogliere e portare sulle imprese clienti le opportunità (open banking) offerte dall'entrata in vigore della PSD2.

Per favorire lo sviluppo internazionale delle imprese Intesa Sanpaolo inoltre organizza varie tipologie di eventi in Italia e accompagna le imprese in missioni all'estero in collaborazione con vari partner, organismi istituzionali e associazioni di categoria.

La crescita dimensionale delle PMI italiane è sostenuta anche dalle strutture Intesa Sanpaolo di Finanza Strutturata e Advisory e dalla partnership con Elite di Borsa Italiana, supportando i piani di crescita e investimento delle PMI virtuose attraverso soluzioni finanziarie innovative che diano al contempo elevata visibilità alle aziende nei confronti di investitori istituzionali e accrescano la reputazione e la cultura finanziaria delle stesse. Nel corso del 2019, Intesa Sanpaolo, in collaborazione con Confindustria, ha portato 67 aziende rappresentative dell'intero territorio italiano e settori economici in tre Elite Lounge (programma internazionale di accompagnamento delle imprese più ambiziose nelle loro fasi di sviluppo) una delle quali dedicata all'imprenditoria femminile ed un'altra che ha visto il coinvolgimento di alcune aziende finaliste del Programma Imprese Vincenti.

Nel 2019, in partnership con Elite, è stato realizzato il Programma Intesa Sanpaolo Basket Bond, un'operazione di emissione di obbligazioni da parte di PMI che prevede una successiva cartolarizzazione tramite "Note" destinate a investitori istituzionali. Il Programma, strutturato in più tranche, prevede la sottoscrizione di obbligazioni per un ammontare complessivo fino a 1 miliardo di euro ed è finalizzato a coinvolgere circa 200 PMI complessivamente in tutta Italia.

Nell'ambito dei finanziamenti alle PMI evidenziamo l'estensione al mondo culturale e, in particolare, al mondo dell'Audiovisivo dell'anticipo del credito d'imposta, dando così corpo all'importante novità introdotta dalla Legge Cinema nr. 220/2016 (cedibilità del credito d'imposta) e rispondendo alla pressante richiesta degli operatori del settore.

### IMPRESE VINCENTI

Nel 2019 il Gruppo ha realizzato la prima edizione di Imprese Vincenti, il programma di valorizzazione delle eccellenze imprenditoriali italiane ossia le piccole e medie imprese che si distinguono nel panorama nazionale per crescita e creazione di valore e di posti di lavoro. L'obiettivo è fornire visibilità mediatica e offrire servizi per l'accompagnamento alla crescita, in collaborazione con partner di rilievo e con il supporto delle società del Gruppo Intesa Sanpaolo Formazione, Intesa Sanpaolo Forvalue e Intesa Sanpaolo Innovation Center. La prima edizione ha registrato ottimi risultati, con circa 1.800 imprese candidate e 120 imprese che sono state selezionate e celebrate come Imprese Vincenti.

## DIALOGO INDUSTRIALE E PROGRAMMA SVILUPPO FILIERE

Dialogo Industriale nasce con l'obiettivo di aumentare la "forza della relazione" dei gestori con le Imprese, individuando un linguaggio comune per una migliore comprensione dei loro bisogni, orientata a offrire soluzioni più adatte agli obiettivi e alle peculiarità di ciascuna impresa. Dialogo Industriale coniuga esigenze aziendali e qualità del credito, supportando la creazione di business sostenibile.

Nel 2019 sono state sviluppate e implementate funzionalità al fine di estendere l'utilizzo della piattaforma su potenziale nuova clientela, per valorizzare il patrimonio informativo legato alle filiere industriali e per favorire la collaborazione commerciale-creditizia.

In parallelo con Dialogo Industriale è proseguito il programma Sviluppo Filiere, con l'obiettivo di favorire l'accesso al credito, ponendo al centro dell'attenzione il rapporto che unisce le aziende capofila e la rete dei fornitori e consentendo una più accurata comprensione dei fabbisogni finanziari delle singole filiere. Alla fine del 2019 le aziende capofila aderenti risultano circa 680 con un potenziale di 15.600 fornitori e una forza lavoro di 93.000 dipendenti.

## SERVIZI NON FINANZIARI

In uno scenario ad alto potenziale innovativo, Intesa Sanpaolo Forvalue è la società del Gruppo che offre alle imprese soluzioni avanzate per lo sviluppo del business contribuendo allo sviluppo anche dei seguenti temi:

- la servitizzazione, o prodotto come servizio, quale modello di business circolare che le aziende possono utilizzare per migliorare la produttività delle risorse utilizzate e la riduzione dei costi. Il modello prevede la rinuncia della proprietà del bene, mantenendone l'accesso e le relative prestazioni, a breve o lungo termine. In tale ambito Intesa Sanpaolo Forvalue propone Simple Rent, la soluzione di noleggio pensata per soddisfare le esigenze di mobilità (Simple Rent Auto) e la gestione dei beni strumentali delle imprese (Simple Rent Beni Strumentali);
- il lean thinking, per integrare la tecnologia nei processi aziendali, quale fonte di un vantaggio competitivo sostenibile;
- l'open innovation per perseguire forme di innovazione aperta attraverso la collaborazione con network di competenze (Università, Politecnici, Centri di Ricerca, acceleratori, incubatori, start up, società di consulenza, fornitori di tecnologia e clienti) e individuare soluzioni che possono portare a sviluppare nuovi business in nuovi mercati. Intesa Sanpaolo Forvalue propone il Club Forvalue, la piattaforma a supporto delle aziende con servizi di informazione, formazione, innovazione e consulenza personalizzata.

## SERVIZI PER IL WELFARE AZIENDALE

Il servizio Welfare Hub propone programmi di welfare aziendale, attraverso una piattaforma digitale multimediale e multicanale (navigabile da PC, tablet, smartphone) che permette all'azienda di offrire bonus ai propri collaboratori, anche in sostituzione dei premi aziendali in busta paga, che possono essere fruiti mediante un insieme di beni e servizi denominati Flexible Benefit che godono di benefici fiscali sia per l'azienda che li offre sia per il dipendente che li riceve. A fine 2019 circa 1.900 aziende aderiscono alla piattaforma.

## ACCORDI PER IL CREDITO ALLE IMPRESE

Con l'obiettivo di proseguire nel sostegno alle imprese e rispondere all'evoluzione del contesto regolamentare europeo, il nuovo Accordo per il credito, sottoscritto da ABI e dalle principali associazioni di categoria, operativo da gennaio 2019, con l'iniziativa "Imprese in Ripresa 2.0" ha introdotto adeguamenti alle misure di sospensione e allungamento dei finanziamenti alle PMI, già previste dal precedente Accordo per il credito 2015.

Nel 2019, il Gruppo ha accolto complessivamente oltre 900 richieste di sospensione o allungamento dei finanziamenti.

Nel quadro del piano nazionale Industria 4.0, per sostenere e favorire i processi d'innovazione, l'investimento nelle nuove tecnologie e la digitalizzazione delle imprese, sono stati realizzati o confermati anche per il 2019 i seguenti accordi di settore:

Accordo di settore	Finalità
FEDERLEGNO ARREDO Federazione Italiana delle Industrie del Legno, del Sughero, del Mobile, dell'illuminazione e dell'arredamento	Processi di innovazione e di economia circolare, con al centro un modello di sviluppo sostenibile della filiera e, più in generale, del "sistema casa" che include commercio del legno, settore del legno-edilizia e il mondo casa-arredamento-design. Plafond pari a 1 miliardo
CONFAGRICOLTURA	Valorizzazione delle filiere, internazionalizzazione, innovazione, digitalizzazione, e-commerce ed iniziative dedicate a promuovere la formazione e il welfare in agricoltura
CNA Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa	Diffondere la cultura del welfare aziendale attraverso la innovativa piattaforma "Welfare Hub" che consente di cogliere le opportunità concesse dalla normativa fiscale e i vantaggi offerti dall'adesione ai flexible benefits
CONFCOMMERCIO	Accesso al credito alle microimprese e PMI attraverso la costituzione di una garanzia su un primo portafoglio di 100 mln di finanziamenti di nuova erogazione (Tranched Cover)
FIPE (Federazione Italiana Pubblici Esercizi)	A favore delle oltre 100.000 aziende associate che operano nel settore della ristorazione, dell'intrattenimento e del turismo, prevede l'azzeramento delle commissioni POS esercenti per pagamenti sotto i 15 euro, finanziamenti a condizioni agevolate e formazione per incentivare gli investimenti, con l'obiettivo di fornire alle aziende strumenti su misura per l'operatività quotidiana e rispondere alle nuove esigenze per accrescere la qualità dei servizi e la capacità di competere

Anche nel 2019 è proseguito il sostegno all'internazionalizzazione delle imprese nell'ambito dell'accordo stipulato con SACE a garanzia dei finanziamenti a medio lungo termine International+ con garanzia SACE di Intesa Sanpaolo. Inoltre, in occasione del raggiungimento dei 10 anni di collaborazione con Confindustria Piccola Industria, partnership nata come risposta alla crisi ed evoluta come sostegno alla crescita di qualità, è stato aumentato da 90 a 100 mld il plafond dell'accordo triennale 2017-2019 Progettare il futuro, dedicato alla competitività e alla trasformazione digitale delle imprese per cogliere le opportunità offerte dalla quarta rivoluzione industriale. Il supporto alle Piccole e Medie Imprese nell'ambito Industria 4.0 si è concretizzato, nel 2019, in oltre 601,9 mln di euro di prestiti erogati per oltre 2.229 richieste evase.

Sono in corso accordi e collaborazioni con la Banca Europea degli Investimenti (BEI) e con il Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) e si è proseguito nell'utilizzo dei fondi BEI ancora disponibili e legati agli accordi stipulati - per complessivi 1.035 mln di euro - destinati al sostegno degli investimenti delle PMI di ogni settore, al finanziamento di progetti di efficienza energetica nel settore pubblico, industriale e residenziale realizzati sul territorio nazionale prevalentemente da energy service companies (c.d. ESCO). Nel mese di ottobre sono stati stipulati due altri protocolli con BEI, per due prestiti ognuno di importo pari a 100 mln di euro, il primo destinato alle aziende PMI e Midcap operanti nei settori dell'agricoltura e della bio-economy ed il secondo destinato al finanziamento di progetti di energia rinnovabile di piccole e medie dimensioni sul territorio italiano nei settori dell'energia eolica, dell'energia geotermica, da biomasse e fotovoltaico.

L'accordo con il FEI prevede la creazione di un portafoglio con garanzia Innovfin per nuovi finanziamenti fino a 300 mln di euro connessi a progetti di ricerca, innovazione e sviluppo, ed è proseguito nel 2019 con la costruzione di portafogli di nuovi finanziamenti garantiti dal Fondo di Garanzia per le Piccole Medie Imprese. L'operatività, avviata nel 2018 con l'ammissione di quattro portafogli per un valore complessivo di finanziamenti per 1,2 mld di euro, è proseguita nel luglio del 2019 con una nuova iniziativa che beneficia, delle garanzie della società consortile promossa da Confcommercio accanto a quella del Fondo di Garanzia per le piccole e medie

imprese. Inoltre, sono state avviate le attività propedeutiche per l'inizio dell'attività in linea con la SME Initiative, un'iniziativa dedicata alle PMI promossa dalla Comunità Europea e dal gruppo BEI (la Banca europea per gli investimenti e il Fondo europeo per gli investimenti) che mira a stimolare il finanziamento delle PMI fornendo una copertura parziale del rischio per i portafogli di prestiti alle PMI, degli istituti finanziari di origine. La Banca si è impegnata ad erogare finanziamenti per oltre 300 mln di euro a favore di PMI.

## SOSTEGNO ALLA NUOVA IMPRENDITORIALITÀ

Intesa Sanpaolo dal 2018 ha aderito all'iniziativa Resto al Sud, a favore dei giovani per nuove attività imprenditoriali nelle Regioni del Mezzogiorno. Il progetto, promosso dal Ministero dell'Economia, si avvale di una dotazione di 1,25 mld del Fondo per lo Sviluppo e la Coesione.

L'importo finanziabile può essere sino a 50.000 euro per richiedente, con un massimo di 200.000 euro per progetti con più proponenti, con una copertura massima da parte della Banca del 65% ed il rimanente 35% a copertura pubblica.

Nel 2019 sono intervenute modifiche normative che hanno esteso la platea dei beneficiari agli under 46 e ai liberi professionisti, residenti o disponibili a trasferirsi nelle regioni target dell'iniziativa e le agevolazioni ai territori colpiti dagli eventi sismici del 2016-2017, includendo così specifici territori di Lazio, Marche e Umbria (Regioni finora non incluse nella misura).

Intesa Sanpaolo è stata tra le prime Banche a offrire finanziamenti per rispondere all'iniziativa, divulgando la conoscenza del progetto a migliaia di giovani in più di 70 incontri territoriali. Complessivamente nel 2019 sono stati erogati 822 finanziamenti per 35,7 mln di euro.

A sostegno delle microimprese, nella fase di avvio di una nuova attività o di investimento in progetti di crescita, offrendo ad esse la possibilità di accedere al credito anche senza garanzie reali, è il Finanziamento Microcredito imprenditoriale, per il quale si rinvia al paragrafo Microcredito e lotta contro l'usura.

A sostegno della nuova imprenditoria nel corso del 2019 è stata lanciata un'offerta commerciale dedicata ai Nuovi Imprenditori che hanno aperto la Partita Iva da non più di dodici mesi e a tutte le Start Up innovative iscritte alla sezione speciale del registro delle imprese. L'offerta prevede un conto corrente e carte associate con canone gratuito per i primi tre anni e un canone agevolato per i successivi due. Sono previste inoltre, agevolazioni nei primi tre anni anche per ulteriori prodotti che, su richiesta del cliente, possono completare l'offerta quali internet Banking, Pos e Digifattura.

Infine, è stato sviluppato un nuovo sistema di pagamento tramite un accordo con una startup fintech italiana, Matipay, che consente di acquistare con cash servizi e prodotti online, utilizzando la rete fisica dei lettori di banconote e gettoniere delle vending machine permettendo di raggiungere anche clienti non bancarizzati, quali ad esempio i più giovani che non possiedono ancora una carta di credito.

## L'OFFERTA PER L'IMPRENDITORIA FEMMINILE

Il finanziamento Business Gemma sostiene le imprese femminili e le lavoratrici autonome. Anche se il protocollo sottoscritto tra ABI, Governo e associazioni imprenditoriali di categoria, che era all'origine del prodotto, è scaduto nel 2018, la Banca ha mantenuto l'offerta di finanziamento che beneficia gratuitamente della garanzia della sezione speciale del Fondo PMI per l'imprenditoria femminile e consente di chiedere, nel periodo di ammortamento, la sospensione sino a dodici mesi della quota capitale delle rate. Nel 2019, sono stati erogati 267 finanziamenti per 10,1 mln di euro.

Tra le Banche Estere, Banca Intesa Beograd e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno realizzato accordi con la Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (BERS) nell'ambito del programma Women in Business che, a sostegno di micro, Piccole e Medie Imprese gestite da donne nei Balcani occidentali, ha offerto prestiti agevolati, servizi di consulenza tecnica e l'estensione del know-how per le donne che beneficiano dell'iniziativa. Nel 2019, Banca Intesa Beograd ha erogato 355 finanziamenti per circa 3,6 mln di euro e Intesa Sanpaolo Bank Albania, rinnovato il programma con una nuova linea di credito di 5 mln di euro, ha reso disponibili circa 670 mila euro per 21 finanziamenti per donne imprenditrici.

### PREMIO WOMEN VALUE COMPANY

A supporto della parità di genere e valorizzazione del ruolo femminile nell'imprenditoria, Intesa Sanpaolo promuove con la Fondazione Marisa Bellisario il premio Women Value Company - Intesa Sanpaolo. Il premio, giunto nel 2019 alla quarta edizione, è dedicato alle Piccole e Medie Imprese che hanno attuato politiche e strategie concrete e innovative per garantire a uomini e donne pari opportunità e riconoscimenti di carriera. Nel 2019 in collaborazione con Elite, il programma internazionale del London Stock Exchange Group dedicato alle aziende ad alto potenziale di crescita, è stata realizzata la prima Lounge edition interamente dedicata alla leadership femminile per 20 aziende italiane caratterizzate da una grande attenzione alla gender diversity, con una forte presenza femminile. Le imprese sono state individuate, anche grazie alla Fondazione Bellisario, tra le eccellenze del comune programma di valorizzazione imprenditoriale Women Value Company di Intesa Sanpaolo.

## SOSTEGNO ALL'INNOVAZIONE

Intesa Sanpaolo Innovation Center è la società del Gruppo dedicata ad esplorare e apprendere nuovi modelli di business, creando asset e competenze a supporto della competitività di lungo periodo del Gruppo e dei suoi clienti. Rivolgendosi all'ecosistema delle start up innovative, crea sul territorio una rete di relazioni con imprese, incubatori, centri di ricerca, università e realtà locali e internazionali per facilitare l'incontro di domanda e offerta d'innovazione. Intesa Sanpaolo Innovation Center segue anche lo sviluppo della cultura dell'innovazione con eventi ed iniziative divulgative rivolte all'interno e all'esterno del Gruppo, diffuse anche attraverso una rete di referenti specializzati nelle Direzioni Regionali della Banca dei Territori. Tali iniziative contribuiscono a rafforzare il posizionamento del Gruppo come leader di innovazione, sviluppando relazioni con gli attori istituzionali dell'ecosistema nazionale e internazionale massimizzando le sinergie realizzabili.

## SVILUPPO E CRESCITA DELLE START UP

Start up Initiative [i] è l'iniziativa di accelerazione di Intesa Sanpaolo Innovation Center dedicata alle imprese innovative più promettenti, preparandole con iniziative di coaching al confronto con il mercato e facendole incontrare con gli attori dell'ecosistema dell'innovazione. Le migliori start up sono inoltre presentate ad eventi specifici (Investor Arena Meeting).

Nel 2019 sono stati realizzati 6 programmi di accelerazione al termine dei quali 124 start-up (235 dal 2018) sono state presentate a circa 850 investitori e altri attori dell'ecosistema (circa 1.600 dal 2018).

Nel 2018 è stato sottoscritto con Compagnia di San Paolo e Fondazione Cassa di Risparmio di Torino un Memorandum of Understanding per mettere a fattore comune risorse e competenze e definire un piano strategico congiunto sull'innovazione. La prima realizzazione concreta di questa collaborazione è la partnership con l'acceleratore americano Techstars, tra i primi nel mondo, per il lancio in esclusiva europea di tre programmi di accelerazione sul tema della Smart Mobility tra il 2020 e il 2022. Il programma ha una durata di 13 settimane ed ha raccolto 293 candidature, di cui 49 italiane. Nel percorso le start up saranno accompagnate da circa 100 mentor. Le 10 start up selezionate al termine del programma riceveranno un investimento in equity e un potenziale follow-up in forma di convertible note.

Inoltre, sempre nell'ambito delle attività a supporto dei programmi di accelerazione, è proseguita la partnership con B-Heroes, programma di accelerazione, mentorship, investimento e comunicazione rivolto a start up innovative che nel 2019 è giunto alla terza edizione con il coinvolgimento di oltre 1.000 start up e la realizzazione di oltre 500 incontri sul territorio.

Per il digital learning sono disponibili le Officine Formative, un percorso online di accelerazione per start up early stage che ha lo scopo di fornire gratuitamente le competenze imprenditoriali necessarie per creare, lanciare una start up sul mercato e raccogliere capitali dagli investitori. Sul sito sono presenti 21 corsi con oltre 100 lezioni su varie tematiche. Sino ad oggi sono state erogate sul sito web oltre 1.750 ore di lezione a più di 3.900 utenti registrati.

Per sostenere la crescita delle start up sono realizzati anche programmi di potenziamento internazionale con servizi di assistenza e consulenza per approdare all'estero. Sono stati offerti servizi di Business Development nell'analisi delle caratteristiche del mercato potenziale di riferimento e della concorrenza nonché per identificare opportunità di business e soluzioni tecnologiche più adeguate.

Intesa Sanpaolo Innovation Center ha realizzato un modello di valutazione qualitativa per supportare il processo di concessione del credito della Banca a start up innovative iscritte al Registro Imprese. Il Diligence Assessment Tool Scorecard (DATS), associa alla tradizionale valutazione creditizia, incentrata su aspetti economici e finanziari, una visione prospettica che valorizza il potenziale di crescita delle start up.

## OPEN INNOVATION

In collaborazione con Intesa Sanpaolo Innovation Center, Intesa Sanpaolo gestisce Tech- Marketplace, la piattaforma digitale che promuove l'interazione tra start up e piccole/medie imprese con circa 6.000 aziende rappresentative della domanda di innovazione e oltre 11.000 profili di offerta tecnologica.

Intesa Sanpaolo Innovation Center, in collaborazione con Istituti di ricerca e Università, realizza laboratori per progetti di ricerca applicata che generino know-how tra mondo accademico, il Gruppo e le imprese clienti. Tra i progetti si segnala Artificial Intelligence in partnership con la Fondazione ISI di Torino, per sviluppare e sperimentare modelli matematici e algoritmi nell'ambito della ricerca applicata di frontiera su temi di interesse del Gruppo e/o dei clienti. In particolare, nel 2019 sono state concluse 5 sfide per 3 delle quali sono stati portati in produzione gli esiti della ricerca. Inoltre, risultano tuttora in corso 6 challenge.

Per quanto concerne la protezione e valorizzazione della proprietà intellettuale sono state depositate due domande di brevetto e effettuate due pubblicazioni scientifiche e un position paper. Riguardo la diffusione della conoscenza, sono stati organizzati 6 seminari su tematiche inerenti alla frontiera dell'applicazione in ambito industrial dell'artificial intelligence e oltre 40 eventi in ambito robotica umanoide. Il laboratorio di Neuroscienze, attivato in collaborazione con IMT Alti Studi di Lucca con l'obiettivo di ideare, sviluppare e sperimentare l'ambito neuroscienze a tematiche aziendali, nel 2019 ha concluso 6 challenge. Per quanto concerne la protezione e valorizzazione della proprietà intellettuale sono in stesura 4 paper scientifici ed è stata scelta una pubblicazione neuroscientifica condotta presso l'Accademia Pontificia di Roma, presentata all'evento RoboEtica; in ambito diffusione della conoscenza sono stati organizzati 3 eventi con Banca IMI e oltre 10 workshop.

I finanziamenti a sostegno delle imprese che investono in innovazione e ricerca sono molteplici, a partire da Nova+, un prestito erogato avvalendosi della valutazione tecnico-industriale del progetto di ricerca e innovazione svolta da una struttura d'ingegneri specializzati per settore tecnologico, che ha finanziato nel 2019, 41 progetti per circa 42 mln di euro. Complessivamente nel periodo 2014-2019 sono stati finanziati 335 progetti (Nova+) per circa 370 mln di euro.

La garanzia Innovfin, rilasciata dal Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) con il sostegno finanziario dell'Unione Europea, ha lo scopo di favorire l'accesso al credito di Piccole e Medie Imprese e Small MidCap. I finanziamenti erogati nel 2019 sono stati 38 per circa 58 mln di euro.

Inoltre, Intesa Sanpaolo come Banca concessionaria di agevolazioni pubbliche per la ricerca e l'innovazione (in particolare, il Fondo per la Crescita Sostenibile - FCS, gestito dal Ministero dello Sviluppo Economico - MiSE), ha approvato, nel 2019, 41 progetti per circa 106 mln di euro di investimenti a favore di 88 soggetti beneficiari (di cui 55 PMI). Complessivamente i progetti approvati sul Fondo Crescita Sostenibile dal 2014 sino al 2019 sono stati 240 per un totale di circa 1,2 mld di euro di investimenti a favore di 394 soggetti beneficiari (di cui 222 PMI).

# Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente

## POLITICHE AZIENDALI

La gestione del risparmio e la protezione assicurativa del cliente sono centrali per le attività del Gruppo Intesa Sanpaolo e si avvalgono di strutture organizzative in aree di business che presidiano in modo specializzato l'asset management, il private banking e le esigenze di tutela con prodotti e servizi finanziari e assicurativi. A partire dalle risposte alle richieste di diversificazione dei portafogli della clientela in base ai bisogni (spesa, riserva, investimento, previdenza e tutela) e di obiettivi specifici di allocazione efficace delle risorse, l'offerta è stata progressivamente ampliata dalla gestione e consulenza finanziaria al tema della protezione che interessa tutti i clienti: dai piccoli ai grandi patrimoni, dalle PMI alle grandi aziende, con la dovuta modulazione delle garanzie. L'attività è pertanto orientata allo sviluppo di prodotti finanziari e assicurativi nonché di servizi consulenziali al cliente per soddisfare le esigenze di benessere e di tutela delle famiglie e delle imprese anche nel lungo periodo. Linee Guida e Regole per la commercializzazione di prodotti finanziari e assicurativi esplicitano l'obbligo degli operatori di agire in modo trasparente, corretto e diligente nella prestazione dei servizi di investimento, come richiesto anche dalle norme vigenti.

Nel Codice Etico di Gruppo, nell'ambito dei principi di condotta verso la clientela, l'attenzione nella gestione del risparmio è rivolta a offrire un crescente rilievo, nella valutazione degli investimenti, a criteri sociali, ambientali e di buon governo delle imprese al fine di promuovere uno sviluppo equilibrato e sostenibile. In tale ottica, nel portafoglio di offerta sono messi a disposizione fondi che applicano criteri di selezione coerenti con i Principles for Responsible Investment, anche con l'obiettivo di attivare dinamiche di sostenibilità nelle aziende e nelle scelte dei clienti. Eurizon Capital ha aderito inoltre ai Principi italiani di Stewardship che definiscono le modalità di esercizio dei diritti amministrativi e di voto nelle società quotate per stimolare il confronto e la collaborazione con gli emittenti quotati in cui la società investe su tematiche di sostenibilità sociale e ambientale. A partire dal 2018 Eurizon ha una propria Politica di Engagement in cui ribadisce l'impegno ad effettuare una ricerca approfondita e ad instaurare un dialogo proficuo con gli organi di amministrazione e/o controllo degli emittenti rilevanti.

Proponendosi nel Piano d'Impresa 2018-2021 come Wealth Management and Protection Company leader in Italia e in Europa, il Gruppo Intesa Sanpaolo, nel suo ruolo di Banca e assicurazione, è orientato a rappresentare un partner in grado di gestire integralmente gli asset ed i rischi delle famiglie e delle imprese attraverso una proposta articolata di family welfare e di coperture assicurative mirate, includendo anche prodotti di protezione come scelte di risparmio previdenziale e di sviluppo della continuità del business e del welfare aziendale.

Nel 2019, nell'ambito di un più generale percorso di integrazione della sostenibilità nelle logiche e strategie di business, il Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita ha aderito ai PSI (Principles for Sustainable Insurance) promossi dalle Nazioni Unite.

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha continuato a rafforzare la propria leadership negli investimenti sostenibili, con una quota complessiva di mercato oltre il 27%, 39 fondi aperti sostenibili e responsabili (di cui 12 lanciati nel corso del 2019), un patrimonio di 8,4 mld di euro e una raccolta di oltre 2 mld di euro da inizio di anno.

## EURIZON

Eurizon Capital è la prima SGR in Italia sui fondi sostenibili e responsabili<sup>1</sup> con una quota di mercato di quasi il 27%. È impegnata da anni nel formulare e promuovere nuove regole e comportamenti che mettono al centro dell'attenzione i temi degli investimenti sostenibili. Con la sottoscrizione nel 2015 dei Principles for Responsible Investment delle Nazioni Unite, Eurizon Capital presta particolare attenzione alle politiche implementate dagli emittenti in cui investe, nella convinzione che sane politiche e pratiche di governo societario, che incorporino aspetti ambientali, sociali e di corretta governance, siano in grado di creare valore per tutti gli stakeholder nel lungo termine.

<sup>1</sup> Assogestioni, Mappa Trimestrale del Risparmio Gestito 4° trimestre 2019 (tav.7), che evidenzia, a fine anno, una quota di mercato del 26,6%, un'offerta composta da 37 prodotti dedicati (33 fondi ESG e 4 fondi etici), un patrimonio di 8,2 mld di euro e una raccolta di oltre 2 mld di euro da inizio di anno.

Nella realizzazione del Piano di Impresa 2018-2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo, si inserisce a fine 2019 la creazione di Eurizon Real Asset SGR, joint venture tra Eurizon e la Divisione Insurance di Intesa Sanpaolo, volta a valorizzare la expertise nel mercato degli investimenti alternativi di private market, a sostegno dell'economia reale a diretto beneficio delle imprese.

Per rafforzare il presidio sulla sostenibilità degli investimenti, Eurizon si avvale del Comitato SRI - Sustainable and Responsible Investments (interno alla SGR e presieduto dall'Amministratore Delegato) e del Comitato di Sostenibilità (organo autonomo ed indipendente rispetto alla SGR, che orienta la gestione dei Fondi Etici e svolge un ruolo di supporto). Il Comitato SRI, istituito nel 2017, supporta l'Amministratore Delegato nella definizione delle proposte da presentare al Consiglio di Amministrazione in merito alle tematiche ESG, nel monitoraggio delle esposizioni dei patrimoni rispetto agli indicatori individuati per la valutazione in materia e nel presidio del processo di escalation relativo ai titoli di emittenti critici. Al Comitato partecipano, oltre all'Amministratore Delegato, i Responsabili della Direzione Investimenti, i Responsabili delle Funzioni di Controllo, i Responsabili ESG e Strategic Activism, Corporate Governance, e Sustainability.

Il Comitato di Sostenibilità è stato istituito rispettando le disposizioni del Regolamento Unico di gestione dei Fondi comuni di Investimento Mobiliare aperti appartenenti al Sistema Etico ed è composto da personalità esterne di riconosciuta probità e moralità. Ha la responsabilità di monitorare, con cadenza periodica, le scelte di investimento dei fondi etici e la strategia gestionale adottata dagli stessi fondi durante il periodo di riferimento. Nel caso in cui emerga che i gestori dei fondi si siano discostati dalle indicazioni formulate dal Comitato, quest'ultimo può richiedere a Eurizon di fornire le motivazioni circostanziate sulle decisioni d'investimento attuate. Individua poi criteri guida per le forme di devoluzione dei ricavi dei fondi del Sistema Etico a progetti sociali. Il Consiglio di Amministrazione di Eurizon ha approvato, a dicembre, la devoluzione di 150.000 euro di cui 134.000 euro già assegnati a 16 associazioni/enti/organizzazioni sociali con positiva valutazione di merito.

Eurizon Capital SGR ha adottato una metodologia di selezione degli strumenti finanziari che tiene conto di fattori ambientali, sociali e di governance, come parte integrante del processo di investimento, finalizzata al contenimento dei rischi, anche reputazionali, ed alla creazione di valore per i portafogli dei propri clienti. I principi ESG e SRI sono applicati a tutti i fondi a gestione attiva, sia con benchmark sia flessibili (non sono invece applicati criteri ESG a prodotti passivi/indicizzati e a contenitori quali, a titolo esemplificativo, fondi di fondi, gestioni di portafogli retail e specifici mandati istituzionali).

Nell'ambito dei fondi a gestione attiva sono realizzati prodotti specializzati ESG, che utilizzano una piattaforma di rating proprietaria per la selezione dei titoli in base al loro punteggio di sostenibilità. Sempre nell'ambito dei prodotti a gestione attiva si annoverano i fondi etici con benchmark dedicati.

Il processo di selezione e monitoraggio degli investimenti sulla base dei principi ESG e SRI effettuata dalla SGR è strutturato seguendo tre fasi metodologiche:

- identificazione da parte dell'ufficio Long Term Sustainable Strategies della Direzione Investimenti di una lista di emittenti con elevata esposizione a rischi ESG (emittenti critici) così come di una lista di emittenti operanti in settori ritenuti non socialmente responsabili;
- condivisione e verifica di tali liste con la Direzione Investimenti e il Comitato SRI;
- monitoraggio da parte della funzione Compliance del rispetto (sia ex ante in fase di predisposizione degli ordini, sia ex post in fase di valorizzazione dei portafogli) di specifici limiti operativi sugli investimenti in emittenti operanti in settori non socialmente responsabili.

I limiti operativi sono definiti in modo diversificato con le seguenti specificità:

- per i prodotti la cui politica di investimento è caratterizzata dalla presenza di un benchmark, l'investimento diretto massimo consentito è pari al peso dell'emittente nel benchmark;
- per i prodotti la cui politica di investimento non contempla la presenza di un benchmark si prevede l'esclusione dell'investimento diretto in titoli di emittenti appartenenti alla lista.

Con particolare riferimento alla lista degli emittenti critici, il Comitato SRI della SGR coordina e realizza un processo di engagement, ovvero di azionariato attivo formulato e attuato a diversi livelli, dal dialogo con le aziende oggetto di scrutinio all'attivazione del diritto di voto in assemblea. La sua implementazione è differenziata per:

- i titoli già presenti in portafoglio. È individuato un periodo di osservazione di 18 mesi dall'attivazione dell'engagement per valutare l'opportunità di rimuovere l'emittente dalla lista di quelli critici trascorso il quale, in caso di esito negativo, si procede ad avviare il processo di disinvestimento dai patrimoni gestiti secondo le tempistiche ritenute più opportune nell'interesse dei clienti e, comunque, entro tre mesi dalla decisione assunta;

- i titoli oggetto di primo investimento (nuovi titoli). Gli acquisti sono subordinati alla predisposizione di un apposito Investment Case soggetto all'analisi preventiva del Comitato SRI, i cui risultati sono sottoposti all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Nel corso del 2019 Eurizon ha condotto 675 iniziative di engagement con 515 soggetti emittenti, di cui circa il 15% (102 iniziative con 77 società) hanno riguardato principalmente tematiche ESG.

Rispetto al 2018 (600 iniziative di engagement di cui 22% su tematiche ESG), nel 2019 si è registrata una incidenza inferiore di engagement con gli emittenti dedicati specificatamente a temi ESG a causa di un minor numero di rinnovi degli organi sociali delle società italiane e un numero inferiore di emittenti critici nel portafoglio. Al termine dell'attività di engagement (18 mesi di monitoraggio) è stato avviato, con decorrenza dall'inizio del 2019, il processo di disinvestimento di tutti i titoli (50 emittenti) che non hanno dato prova di azioni convincenti che possano avere effetto nel breve periodo sul profilo di sostenibilità, ad eccezione di 4 emittenti su cui è stata prolungata l'attività di engagement.

Con riferimento all'attività di azionariato attivo, la SGR segue i Principi Italiani di Stewardship per un esercizio responsabile dei diritti amministrativi e di voto delle società quotate, con l'impegno a promuovere standard elevati di corporate governance. L'esercizio di tali diritti è svolto con trasparenza, nell'interesse dei sottoscrittori, dei portafogli e dell'integrità del mercato, mantenendo al contempo una forte attenzione alla limitazione di potenziali conflitti di interesse.

Nel corso del 2019, Eurizon Capital SGR ha preso parte a 100 assemblee degli azionisti di selezionate società quotate sulla Borsa Italiana (55%) e sui mercati internazionali (45%), esprimendo il voto su circa 920 risoluzioni all'ordine del giorno.

Nell'ambito dei fondi a gestione attiva sono stati realizzati e offerti al pubblico prodotti specializzati ESG, che utilizzano una piattaforma di rating proprietaria.

Il numero complessivo di tali fondi è stato di 33 prodotti (rispetto ai 21 fondi del 2018), comprese le emissioni a finestra per scadenze diversificate delle due famiglie-prodotto Eurizon Disciplina Sostenibile e Eurizon Flessibile Azionario.

I nuovi prodotti del 2019 sono stati 12 (rispetto agli 11 del 2018). In particolare, sono stati lanciati i nuovi fondi comuni della linea Megatrend Eurizon Planet, Eurizon People e Eurizon Innovation.

Nel corso del 2019 sono stati introdotti i prodotti Eurizon ESG (EF Bond Corporate Smart ESG e EF Sustainable Global Equity) alle Banche Estere (CIB Bank, VÚB Banka, Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia) supportati da attività formative e da un evento divulgativo in Slovenia.

## EURIZON FUND ABSOLUTE GREEN BONDS - GLOBAL IMPACT REPORT [1]

A settembre 2019 la SGR ha redatto il terzo Global Impact Report del comparto Eurizon Fund Absolute Green Bonds in cui sono illustrati i risultati dell'analisi quantitativa d'impatto e il contributo agli SDGs delle Nazioni Unite. Gli investimenti effettuati nel periodo di analisi (30 settembre 2018 - 30 settembre 2019) hanno contribuito a realizzare importanti risultati di impatto ambientale e sociale quali:

- una capacità generativa pari a 116 Megawatt grazie ai finanziamenti in impianti per la produzione di energia rinnovabile; la produzione di energia derivante da tali impianti è stata pari a circa 138.600 Megawatt/ora;
- un risparmio energetico pari a circa 12,45 mln di Kilowatt/ora grazie agli investimenti in infrastrutture sostenibili (immobiliare e trasporti);
- una riduzione delle emissioni annuali di gas nocivi per oltre 94 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>;
- il risparmio e la purificazione di oltre 26.600 mln di litri d'acqua attraverso investimenti in impianti e processi produttivi;
- il riciclo di 3.288 tonnellate di rifiuti;
- un'occupazione creata dal totale del portafoglio pari a 69 posti di lavoro.

Per ogni milione di euro investito si ottengono i seguenti risultati: 303 Megawatt/ora prodotti, 58.537 litri di acqua risparmiati o purificati, 206 tonnellate di CO<sub>2</sub> ridotta.

Inoltre, il fondo partecipa al raggiungimento di diversi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), ogni obbligazione all'interno del portafoglio può contribuire ad uno o più obiettivi e la percentuale evidenzia l'ammontare di obbligazioni che contribuiscono a tale obiettivo, tra cui si evidenziano: 9. Industria, innovazione e infrastrutture (80%), 7. Energia pulita e accessibile (73%), 11. Città e comunità sostenibili (71%), 3. Salute e benessere (67%), 13. Agire per il clima (66%), 8. Lavoro dignitoso e crescita economica (48%), 12. Consumo e produzione responsabili (34%), 6. Acqua pulita e igiene (28%), 2. Fame zero (22%), 15. Vita sulla terra (19%), 14. Vita sotto l'Acqua (19%).

Il patrimonio del fondo a fine dicembre 2019 si è attestato a 725 mln di euro.

I patrimoni dei fondi gestiti dalla SGR con criteri di sostenibilità (ESG) sono stati circa 6,6 mld di euro (circa il 2% del totale complessivo e circa il 9,6% del patrimonio dei fondi di diritto italiano). L'offerta è completata dalla gestione di quattro fondi etici, gestione caratterizzata dall'esclusione a priori dall'universo investibile di tutte le aziende che sono coinvolte in attività ritenute non etiche, tra cui il nucleare, gli armamenti, il tabacco. Tutti i prodotti appartenenti al cosiddetto Sistema Etico prevedono una devoluzione dei ricavi. L'entità dei patrimoni in gestione nel comparto dei Fondi Etici è stata, nel 2019, pari a oltre 1,6 mld di euro (2,3% del totale gestito in fondi di diritto italiano). Complessivamente il patrimonio gestito in fondi con criteri di sostenibilità ed etici (37 prodotti a fine 2019) è stato di oltre 8,2 mld di euro (oltre il 2,4% del totale e circa il 12% dei fondi di diritto italiano). In generale, le performance sono state positive per effetto degli andamenti di mercato, sia per i fondi gestiti con criteri ESG sia per i fondi etici, con risultati sostanzialmente allineati al mercato o al benchmark di riferimento.

Inoltre, Eurizon gestisce quindici mandati relativi a tredici clienti, caratterizzati da criteri di sostenibilità per circa 3,5 mld di euro. In particolare, i servizi forniti per questi mandati riguardano la scelta di benchmark ad hoc, il supporto nell'attività di engagement e corporate governance, la formazione delle liste di esclusione nella selezione degli investimenti.

Nel corso del 2019 Eurizon ha proseguito nel suo impegno di diffusione della cultura della sostenibilità partecipando a numerose conferenze quali il Salone SRI, la Italian Corporate Governance Conference, la Conferenza su Green e Social Bonds organizzata da Icma/Assiom. Eurizon inoltre ha tenuto sessioni di induction sulla sostenibilità organizzate da Assogestioni sia a favore di eletti che di candidati alle elezioni negli organi sociali. Su invito di Assogestioni è stata svolta una sessione di induction anche al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale di un emittente quotato sulla Borsa di Milano. Ha partecipato con continuità a gruppi di lavoro organizzati da istituzioni quali Consob, European Banking Federation, Assogestioni e Fondazioni.

## FIDEURAM – INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING

La Divisione Private Banking è specializzata nell'offerta di servizi di consulenza per soddisfare le esigenze finanziarie, previdenziali e assicurative dei clienti Private e HNWI (High Net Worth Individual). L'ascolto e il dialogo con il cliente, volti al miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, sono coniugati con l'impegno a diffondere un'adeguata cultura finanziaria, per innalzare la conoscenza e la consapevolezza del cliente con riguardo alle scelte di investimento anche per gli aspetti di interesse sociale e ambientale.

La progressiva integrazione dei criteri ESG sta avvenendo in modo trasversale all'interno della gamma d'offerta (amministrato, fondi propri e di terzi, mandati gestionali personalizzati, fondi interni assicurativi polizze di private insurance) con l'obiettivo di offrire uno spettro completo di opportunità.

In particolare con riferimento a Fideuram Multibrand, l'offerta di fondi di investimento tradizionali a valenza etico e sociale è stata arricchita con l'inserimento di fondi di terzi che vantano una consolidata e riconosciuta esperienza in tale ambito, migliorando la copertura delle differenti tipologie di investimento (azionario, obbligazionario, flessibile) e consentendo alla clientela una maggiore libertà nella composizione del proprio portafoglio nel rispetto dei principi ESG.

Tra i fondi propri Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking offre due diversi prodotti, Fonditalia Ethical Investment e Fonditalia Millennials Equity, per un patrimonio complessivo di circa 225 mln di euro.

Il primo, inizialmente proposto come obbligazionario flessibile, ha poi arricchito il proprio mandato includendo anche il comparto azionario e l'impiego di fondi di terzi. Presenta un processo decisionale d'investimento che integra criteri ESG con obiettivi di impatto positivo sulle persone e sull'ambiente, chiari e misurabili, a livello di singoli investimenti. Il compito di verificare la coerenza tra la composizione effettiva del portafoglio e i principi etici a cui lo stesso si ispira è affidato a un Comitato Etico, composto da manager ed esperti provenienti da diversi ambiti accademici e professionali.

Fonditalia Millennials Equity investe invece in titoli azionari prevalentemente emessi da società con un modello di business ben definito, per catturare appieno le abitudini di consumo della generazione dei Millennials (particolarmente attenta alle tematiche ESG). Integra l'analisi finanziaria con quella di sostenibilità sulla base dei seguenti criteri:

- esclusione di aziende (screening negativo) che non rispettano i principi del Global Compact delle Nazioni Unite e che registrano una parte dei ricavi da attività ritenute dannose per la persona e per l'ambiente (i.e. energie fossili, armi, pornografia);
- valutazione ESG sui titoli in portafoglio, al fine di assegnare un voto di sostenibilità, basato su analisi quantitative di dati provenienti da fonti esterne e su una revisione qualitativa di analisti specializzati. Il sistema di voti varia da 0 a 5, dove 3 risulta la soglia di sufficienza per l'inclusione iniziale del titolo nel portafoglio;
- creazione di una struttura di pesatura dell'incidenza massima nel portafoglio crescente a seconda del rating di sostenibilità delle aziende in cui è effettuato l'investimento;
- controllo su base continuativa delle situazioni di rischio (controversie o fatti rilevanti sul piano ESG) al fine di consentire al team di gestione un monitoraggio costante che può sfociare, nel caso di particolare rilevanza

dei fatti, in una red flag e in una successiva valutazione di merito sulla dismissione dell'investimento nella società coinvolta;

- determinazione di un obiettivo di rating di sostenibilità minimo per il portafoglio (per la porzione che è coperta da rating).

Attualmente la quota di portafoglio gestito investito in emittenti che hanno ricevuto un voto di sostenibilità inferiore a 3 (soglia di sufficienza per inclusione iniziale nel portafoglio) è pari al 8,5%; nessuna red flag è stata assegnata nella fase di monitoraggio del rischio.

Per entrambi i prodotti nel corso del 2019 è stata ottenuta l'attestazione indipendente della corretta e coerente inclusione dei fattori ESG nel processo di investimento.

Nel corso dell'anno all'interno della gamma di prodotti Fideuram Alternative Investments (FAI) è stato lanciato il nuovo fondo FAI Fideuram Mercati Europei, realizzato in partnership con una società francese specializzata nei mercati privati utilizzando filtri ESG su tutte le asset class.

Anche per quanto riguarda le linee di gestione patrimoniale, Fideuram Investimenti ha sviluppato soluzioni di investimento individuali che rispettano i criteri di eticità e sostenibilità.

Inoltre nel corso del 2019 è stata avviata la gestione della componente azionaria dei comparti del Fondo Pensione Fideuram secondo dei criteri di esclusione ESG (screening negativo), identificando settori ed aziende (come ad esempio estrazione del carbone, produzione di armi convenzionali e non, gioco d'azzardo, intrattenimento per adulti, tabacco). Sono state quindi individuate circa 740 aziende a livello globale da escludere, con l'unica eccezione parziale riferita ad aziende che producono armi convenzionali con un peso nel proprio fatturato sotto il 30%.

Dal 2017 Intesa Sanpaolo Private Banking propone la GP Mix Sustainable, una linea di gestione patrimoniale, caratterizzata da un processo di investimento finalizzato alla costruzione di un portafoglio bilanciato e diversificato sui mercati internazionali, combinando l'analisi fondamentale con specifiche valutazioni di sostenibilità che puntino a perseguire obiettivi finanziari, al pari di risultati sociali e ambientali. Nella scelta degli strumenti finanziari la gestione patrimoniale predilige in via non esclusiva governi, aziende ed enti sovranazionali che siano allineati con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile promossi dalle Nazioni Unite (SDGs).

In particolare, la valutazione si basa su una combinazione di criteri negativi, integrazione ESG e best in class. La valutazione di sostenibilità viene fatta in due step: ex-ante tramite il processo interno di sustainable quality assessment ed ex-post tramite il rating sostenibile elaborato dall'advisor dedicato. Insieme ad un report trimestrale finanziario viene prodotto un report che evidenzia la contribuzione agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile monitorati nel periodo. Per quanto riguarda la diffusione delle tematiche ESG, oltre il materiale di supporto alla presentazione e commercializzazione dei prodotti, sono stati realizzati interventi specifici e informativi coinvolgendo anche società del Gruppo, in particolare Eurizon Capital SGR riguardanti i fondi Eurizon Etici ed ESG, ed in particolare quelli dedicati ad Intesa Sanpaolo Private Banking.

Focus Sostenibilità, la newsletter interna del Risparmio Gestito, è nata al fine di mantenere e accrescere l'attenzione periodica sul tema.

## FONDI FILANTROPICI E TEORIA DEL CAMBIAMENTO

Intesa Sanpaolo Private Banking ha dato slancio alla costituzione di fondi filantropici, denominati anche DAF - Donor Advised Fund. Ha inoltre implementato nella propria offerta il supporto nella strutturazione, per le organizzazioni non profit o per taluni specifici progetti, della Teoria del Cambiamento ToC - Theory of Change e nella valutazione dell'impatto sociale. La Teoria del Cambiamento è un processo rigoroso e partecipativo attraverso il quale l'organizzazione e gli stakeholder articolano i loro obiettivi di lungo termine (impatto) e identificano poi le condizioni necessarie per raggiungerli.

## FONDO PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO

Il Fondo Pensione a contribuzione definita del Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce ai Principles for Responsible Investment (UN PRI). Oltre al Codice Etico, il Fondo Pensione si è dotato nel 2018 di Linee Guida sugli Investimenti Socialmente Responsabili ispirate alle più diffuse prassi internazionali in tema di sostenibilità e nel 2019 ha aggiunto una sezione dedicata all'integrazione delle attività ESG nelle strategie di investimento. Il Fondo Pensione ha così deciso di avviare una revisione dei portafogli per escludere l'investimento in società appartenenti ai due settori maggiormente controversi, rappresentati da armi non convenzionali e tabacco (l'incidenza sui comparti del Fondo degli investimenti in società coinvolte in entrambi i settori è inferiore all'1%). Per il 2020, è prevista l'istituzione di un nuovo Comparto, denominato Futuro Sostenibile, che investirà in settori e società con specifica attenzione al Climate change. Nel corso del 2020 il Fondo Pensione si appresta inoltre a rivedere l'Asset Allocation Strategica con l'obiettivo di istituire i futuri mandati di gestione sulla base dei criteri ESG indicati nelle Linee Guida, fin dall'articolazione contrattuale con i gestori selezionati. Infine, nel 2019, il Fondo Pensione ha aderito all'iniziativa collettiva Climate Action 100+ (CA100+), di cui le organizzazioni internazionali UNPRI e IIGCC - Institutional Investor Group

on Climate Change - sono parte attiva, che coinvolge oltre 370 investitori con risorse in gestione per circa 35 mila mld di dollari. Il progetto sottopone ad engagement sul cambiamento climatico 161 società, con una capitalizzazione complessiva di oltre 8 mila mld di dollari, identificate come responsabili dell'emissione industriale di più di due terzi di gas serra: l'obiettivo è di indurre tali società ad adottare una solida governance attiva sui cambiamenti climatici, a ridurre le emissioni di gas serra in linea con gli accordi di Parigi e ad aumentare la trasparenza nell'attività di reporting.

## ASSICURAZIONE SOSTENIBILE

La Divisione Insurance a valle di un'analisi rispetto al proprio posizionamento e le proprie performance in ambito sostenibilità, ha avviato un percorso per integrare i fattori ESG nelle scelte decisionali e strategiche con un Piano strategico ESG che prevede un rafforzamento degli investimenti anche da un punto di vista della Governance e del monitoraggio definendo le aree di intervento di maggior impatto. L'integrazione delle tematiche ESG nell'esercizio dell'attività assicurativa comporta una serie di vantaggi non solo in termini di reputazione e di valore aggiunto generato ma anche di migliore comprensione dei rischi e delle opportunità, garantendo una visione olistica del contesto di riferimento.

Il Piano e le iniziative da realizzare nel breve e nel medio-lungo periodo, sono state definite anche in coerenza ai PSI (Principles for Sustainable Insurance), sottoscritti a dicembre 2019 da Intesa Sanpaolo Vita come Capogruppo assicurativo. Sviluppati da UNEP FI nel 2012, i Principi rappresentano un framework per l'industria assicurativa globale per affrontare rischi ed opportunità in campo ambientale, sociale e di governance. In particolare, le compagnie assicurative che aderiscono a questa iniziativa globale si impegnano ad azioni concrete verso l'integrazione dei temi ESG nella gestione operativa e commerciale e lo sviluppo di nuove tipologie di prodotti e servizi. L'adesione ai PSI, promossi dalle Nazioni Unite, ha attivato un percorso di coinvolgimento dei gestori delegati nella rilettura dei mandati secondo criteri ESG e nell'analisi del portafoglio gestito.

## LA GESTIONE RESPONSABILE DEGLI INVESTIMENTI

Con riferimento alla gestione degli investimenti il Gruppo Assicurativo si affida a due diversi gestori delegati: Eurizon Capital è il gestore delegato di Intesa Sanpaolo Vita (Capogruppo della Divisione Insurance), già da tempo firmatario dei Principles for Responsible Investment, mentre Fideuram Vita gestisce i propri prodotti di investimento tramite Fideuram Asset Management.

## CLIENTE AL CENTRO E INNOVAZIONE

In un contesto di mercato in continua evoluzione, la capacità di sfruttare l'innovazione rimane fondamentale per affrontare alcuni elementi di forte cambiamento. In questo senso il Gruppo Assicurativo continua ad investire in Innovazione e Digital, portando sul mercato nuove soluzioni con un approccio che mette le esigenze del Cliente (interno ed esterno) al centro. Nel 2018 è stato avviato un intenso programma di Digital Transformation per il business Danni, trasformando completamente l'interfaccia di Intesa Sanpaolo Assicura con lo sviluppo di una piattaforma digitale dedicata. Il progetto coinvolge in primo luogo il nuovo prodotto XME Protezione e intende sfruttare le nuove tecnologie per garantire maggiore efficacia commerciale e eccellenza nei servizi erogati ai clienti. In linea con l'esperienza nel Danni, nel 2019 è stato avviato un programma di trasformazione digitale anche nel business Vita con l'obiettivo di massimizzare la customer experience digitale dei clienti, sfruttando l'innovazione per integrare nuovi servizi e funzionalità, sviluppando nuovi touchpoint e rivedendo quelli esistenti. Il progetto, con un piano triennale, impatta tutti i canali e touchpoint digitale delle compagnie Vita del Gruppo Assicurativo.

Per rispondere alle esigenze di una Customer base più giovane e nativa digitale, nel corso del 2019, grazie alla collaborazione con la start up insurtech Yolo, è stata attivata una piattaforma digitale per la vendita di polizze on-demand.

Sempre in ottica di attenzione al cliente e soddisfazione rispetto ai servizi forniti, nel 2019 è stato sviluppato il progetto One Voice, per la formazione degli oltre 200 operatori dei 5 fornitori di servizi di call center e assistenza al cliente di Intesa Sanpaolo Vita e Assicura.

All'interno dei programmi di diffusione di cultura e competenze assicurative, il Gruppo Assicurativo sta lanciando un Master di II livello in Insurance Innovation in collaborazione con l'Università di Torino, il Politecnico di Torino (POLITO) e Collegio Carlo Alberto. Il Master è dedicato a neolaureati ed esperienziati del settore assicurativo interessati ad approfondire temi digitali e innovativi in ambito insurance e sarà composto da moduli fondamentali e specialistici e verrà proposto nella sua prima edizione con partenza autunno 2020.

## INCLUSIONE ASSICURATIVA E VALORE PER IL TERRITORIO

Il contesto assicurativo italiano è caratterizzato da una bassa cultura assicurativa, in termini di percezione del valore della protezione assicurativa; infatti, l'incidenza dei premi assicurativi sul PIL italiano è circa la metà di quella della media EU e solamente il 20% dei proprietari di casa ha una protezione assicurativa per la propria abitazione.

Eppure, il 56% degli italiani afferma di non sentirsi protetto in caso di perdita del lavoro e il 40% non si sente garantito nella possibilità di curarsi e l'esigenza di poter accedere alle cure mediche è al primo posto tra le priorità, soprattutto dei più giovani.

La sfida è di lavorare sulla consapevolezza del Cliente, aggiungendo un ulteriore tassello alla propria offerta: quello della protezione di rischi e imprevisti per i quali gli italiani si affidano ancora troppo alla liquidità. Assicurare contro i danni le famiglie e le imprese risulta importante anche per la crescita economica del Paese poiché innesca un circolo virtuoso rendendola più solida.

A settembre 2019 la Divisione Insurance ha inaugurato Area X, il primo spazio fisico dedicato alla promozione della cultura assicurativa in Italia. Attraverso innovazioni tecnologie come virtual reality e ologrammi, i visitatori sono immersi in esperienze interattive che permettono di sperimentare concretamente situazioni di vita quotidiana in cui, a valle di imprevisti, possono apprendere il valore della giusta protezione assicurativa.

## OFFERTA DI PRODOTTI ASSICURATIVI

Durante il 2019 la Divisione Insurance ha rivisto il proprio modello di offerta di prodotti e servizi per tutte le linee di business, per rispondere ai bisogni dei clienti sui temi di sostenibilità.

Per quanto riguarda il business Vita, Intesa Sanpaolo Vita ha arricchito l'offerta finanziaria del Fondo Pensione Aperto Il Mio Domani con 3 nuovi comparti a benchmark ESG. È stato inoltre introdotto un nuovo profilo di investimento Life Cycle, completamente ESG, che prevede l'attribuzione del comparto di partenza più coerente in base all'orizzonte temporale mancante alla data di pensionamento.

Diversi sono anche i prodotti con alta valenza sociale: Tu Dopo di Noi è il prodotto assicurativo realizzato per le famiglie di persone disabili che desiderano tutelare il proprio caro accumulando un capitale sicuro da destinarlo nel futuro; Base Sicura Tutelati è invece dedicato esclusivamente a minori di età e/o incapaci che hanno un capitale da impiegare e che necessitano della preventiva autorizzazione di un Giudice Tutelare.

Nel mese di novembre Fideuram Vita ha lanciato il fondo interno Orizzonte Responsabile, il cui universo investibile comprende strumenti finanziari ESG o fondi tematici che propongono soluzioni concrete di sviluppo sostenibile.

È stata inoltre introdotta una selezione di fondi esterni ESG, con circa 20 OICR interamente investiti secondo criteri ESG disponibili nei prodotti della famiglia Fideuram Vita Insieme.

Infine, con riferimento al Fondo Pensione Fideuram è stata rivista la politica di investimento introducendo criteri di investimento sostenibile e responsabile, riconducibili ai fattori ESG.

Per quanto riguarda il business Danni, Intesa Sanpaolo Assicura ha lanciato XME Protezione, prodotto modulare per proteggersi da rischi legati alla propria vita familiare, la salute e la casa, estendibili in copertura anche al nucleo familiare, con la possibilità di sottoscrivere protezioni per le conseguenze di alluvioni e terremoti. In poco più di un anno di commercializzazione tale soluzione assicurativa ha già raggiunto oltre 520.000 clienti.

Il prodotto di assicurazione Auto, ViaggiaConMe, è stato pensato per promuovere un utilizzo sostenibile dell'auto attraverso diverse soluzioni in base a km percorsi, permettendo un risparmio al cliente fino al 50%. A fine 2019 è stato lanciato un concorso tra i sottoscrittori clienti del prodotto con l'assegnazione di un'auto elettrica/ibrida.

## LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA DIVISIONE INSURANCE

Per favorire una diffusione della cultura della sostenibilità, a settembre 2019 sul portale Myinsurance, è stata realizzata una specifica Sezione Sostenibilità in cui tutti i collaboratori possono disporre di accesso facilitato ai corsi online dedicati alle tematiche ambientali e a tutti gli aggiornamenti su progetti e azioni di sostenibilità della Divisione. Nel 2019 tutte le persone della Divisione Insurance sono state invitate a fruire de "Il nostro Impegno per l'ambiente", una collection di 12 learning object disponibile sulla piattaforma Apprendo. Formazione connessa alla certificazione ambientale ISO 14001 e ISO 45001 del palazzo di Viale Stelvio a Milano. È stato, inoltre, realizzato un "questionario green" con l'obiettivo di raccogliere il livello di sensibilità maturato sui temi della sostenibilità ambientale e della salute e sicurezza sul lavoro utile anche per raccogliere spunti per attivare eventuali ulteriori azioni info-formative sui temi ambientali.

Sempre nel 2019 è stata anche realizzata nell'ambito del progetto sviluppato sulla sostenibilità per il top management del Gruppo Assicurativo una prima sessione formativa sulle tematiche ESG.

Con l'obiettivo di favorire ulteriormente la diffusione e la consapevolezza di una cultura incentrata sull'innovazione e sui bisogni dei clienti, oltre a supportare il Business nella definizione di piano evolutivi e nuove iniziative è stato lanciato un osservatorio dedicato ai trend di innovazione in ambito assicurativo, all'interno del quale vengono promossi incontri di discussione aperti a tutti i colleghi della Divisione, approfondimenti dedicati su temi specifici oppure incontri con esperti di mercato. All'interno dei programmi di diffusione di cultura e competenze assicurative, il Gruppo Assicurativo sta lanciando un Master di II livello in Insurance Innovation in collaborazione con l'Università di Torino, il Politecnico di Torino (POLITO) e Collegio Carlo Alberto. Il Master è dedicato a neolaureati ed esperti del settore assicurativo interessati ad approfondire temi digitali e innovativi in ambito insurance e sarà composto da moduli fondamentali e specialistici e verrà proposto nella sua prima edizione con partenza autunno 2020.