

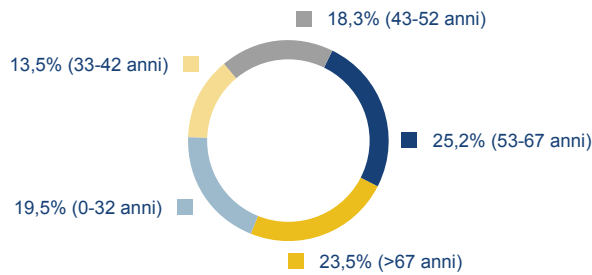
Società

CLIENTI

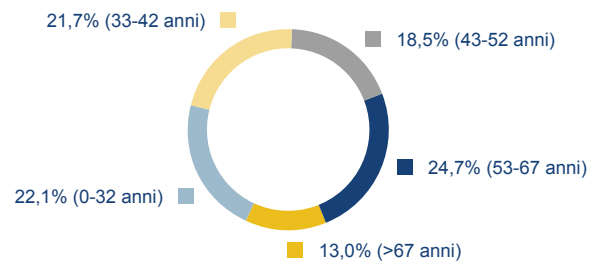
COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

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

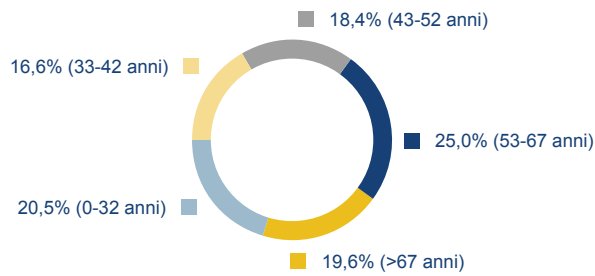
Italia



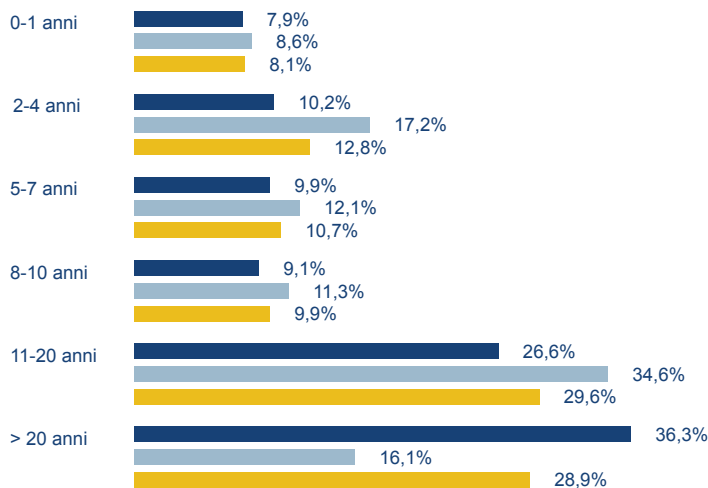
Estero



Gruppo



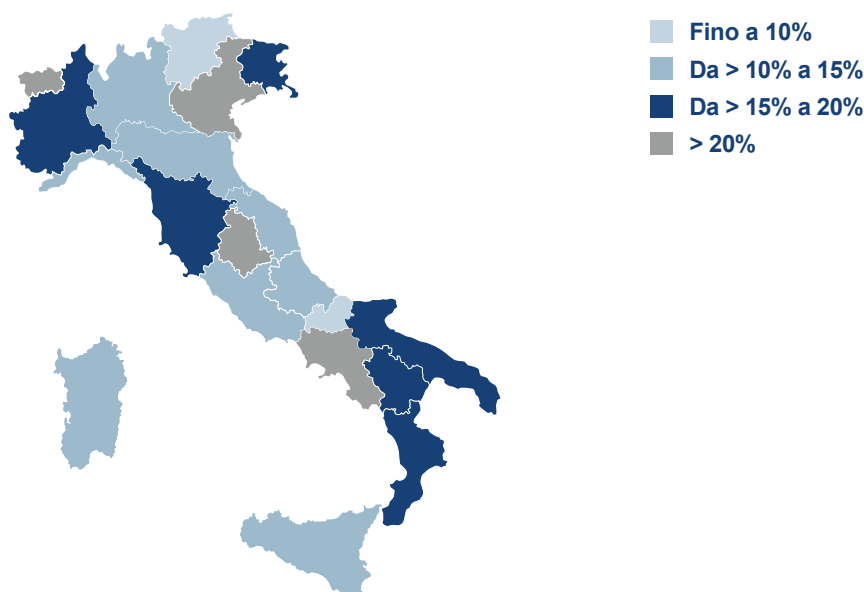
Clienti retail per anzianità di rapporto [anni - %]



■ Italia
■ Estero
■ Gruppo

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

Quote di mercato regionali degli sportelli in Italia



Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione*	2019		2018		2017	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Valle d'Aosta	19	43	20	45	21	46
Basilicata	34	48	44	55	46	36
Sardegna	80	143	84	149	86	151
Molise	9	21	16	25	16	24
Trentino Alto Adige	49	66	53	69	55	69

* Fonte: Annuario ISTAT 2019, popolazione residente al 01/01/2019 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km².

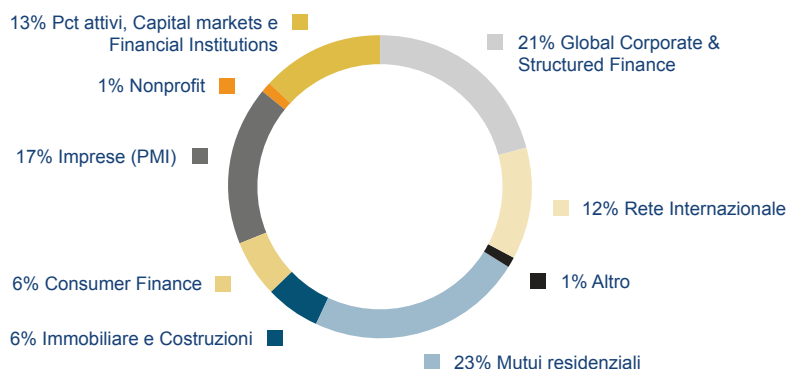
Banche del Gruppo nei Paesi esteri*	2019		2018		2017	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	35	53	34	51	32	49
Croazia	278	1.140	295	1.394	301	962
Romania	33	41	34	43	30	39
Serbia	155	309	154	299	158	289
Slovacchia	193	603	202	592	231	577
Slovenia**	0	0	0	0	0	0
Ucraina	45	117	50	157	50	172
Ungheria	64	123	68	130	76	137
Moldavia	17	64	0	0	0	0
Egitto	175	437	175	375	172	366
Federazione Russa	29	43	32	48	37	53

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

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

IMPIEGHI

Impieghi a clientela per area di business



Impieghi alla clientela per settore di attività economica

Composizione per settore di attività economica	2019	2018	2017
Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo			
Famiglie	29,0%	29,0%	25,5%
Amministrazioni Pubbliche	1,9%	1,9%	3,0%
Società Finanziarie	10,8%	11,3%	9,5%
Società Non Finanziarie di cui:	32,10%	33,0%	33,8%
Servizi	6,3%	6,1%	5,8%
Distribuzione	5,4%	5,7%	5,7%
Affari immobiliari	3,3%	3,6%	3,7%
Utility	2,5%	2,5%	2,9%
Costruzioni	1,9%	2,0%	2,2%
Metallurgia e prodotti in metallo	1,7%	1,8%	1,9%
Agricoltura	1,5%	1,5%	1,6%
Alimentare	1,3%	1,4%	1,4%
Trasporti	1,3%	1,3%	1,4%
Meccanica	1,0%	1,0%	1,0%
Intermedi per l'industria beni vari	0,9%	1,0%	1,0%
Sistema moda	0,8%	0,9%	0,9%
Elettrotecnica ed elettronica	0,6%	0,6%	0,6%
Mezzi di trasporto	0,5%	0,5%	0,5%
Holding e altro	0,5%	0,4%	0,5%
Energia ed estrazione	0,4%	0,3%	0,4%
Editoria e stampa	0,3%	0,3%	0,3%
Materiali per costruzioni	0,3%	0,3%	0,3%
Chimica di base e intermedi	0,3%	0,3%	0,4%
Unità non classificabili	0,3%	0,3%	0,1%
Farmaceutica	0,2%	0,2%	0,2%
Grandi lavori	0,2%	0,3%	0,3%
Mobili	0,2%	0,2%	0,2%
Altri beni di consumo	0,2%	0,2%	0,2%
Largo consumo	0,1%	0,1%	0,1%
Elettrodomestici	0,1%	0,1%	0,1%
Resto del mondo	10,8%	9,7%	11,6%
Crediti delle banche e società estere del Gruppo	11,7%	10,9%	10,0%
Crediti deteriorati	3,6%	4,2%	6,2%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%

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

OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES*

Project Finance**	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Totale	3	7	1
Settore			
Petrolio e Gas	2	3	
Estrattivo			
Energia		1	1
Infrastrutture	1	3	
Altro			
Regione			
Americhe	2	3	
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)		2	1
Asia e Oceania	1	2	
Tipo di Paese***			
Designato	1	7	1
Non Designato	2		
Revisione indipendente			
Si	3	7	1
No			

* Non ci sono finanziamenti alle imprese destinate a progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2019.

** Si riferisce al numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2019.

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

Gli Equator Principles prevedono l'assegnazione di una categoria di rischio ai progetti da finanziare (A alto, B medio e C basso).

Progetti chiusi nel corso dell'anno*	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Progetti	11	0	11	17	3	20	10	1	11
Impegno economico [mln di euro]	825	0	825	955	38	993	603	9	612

* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2019.

FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE*

Finanziamenti erogati con finalità sociale [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	16.167	57.699	73.866	25.199	45.535	70.733	29.905	34.886	64.791
Prestiti antiusura	1.480	0	1.480	1.680	0	1.680	2.190	0	2.190
Finanziamenti al Terzo Settore	205.370	0	205.370	252.375	0	252.375	334.908	0	334.908
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	3.178.120	253.693	3.431.814	3.637.664	295.362	3.933.026	3.415.712	570.924	3.986.636
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	136.907	0	136.907	197.090	0	197.090	133.168	0	133.168
Totale	3.538.044	311.392	3.849.437	4.114.008	340.897	4.454.904	3.915.883	605.810	4.521.693

* Include finanziamenti a MLT erogati dalla rete Terzo Settore e dalle Banche in Italia.

Nel 2019 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 6,6% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo (vs 7,4% nel 2018).

La flessione delle erogazioni con finalità sociale è riconducibile alla diminuzione dei finanziamenti a fronte di eventi calamitosi, delle erogazioni al Terzo Settore e dei mutui ai giovani che nell'anno hanno comunque registrato una crescita percentuale rispetto al totale dei mutui concessi dalla Banca.

RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

Rete Terzo Settore	2019	2018	2017
Clienti [n.]	65.787	64.664	61.837
Clienti affidati [n.]	11.993	11.394	10.847
Impieghi [migliaia di euro]	2.098.952	1.899.200	1.796.311
Raccolta diretta [migliaia di euro]	4.108.541	3.687.631	3.479.901
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	1.707.867	1.611.907	2.510.316

INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR: Fondi Etici e ESG	2019	2018	2017
Fondi Etici e ESG: patrimonio [migliaia di euro]	8.225.273	5.619.618	3.965.237
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	1.621.718	1.152.199	1.096.764
Patrimonio azionario Internazionale Etico [migliaia di euro]	260.613	140.690	109.755
Patrimonio Obbligazionario Etico [migliaia di euro]	503.629	430.064	480.648
Patrimonio Diversificato Etico [migliaia di euro]	836.113	581.446	506.361
Patrimonio EIS - Flexible Equity Ethical Selection [migliaia di euro]***	21.363	-	-
Fondi ESG: patrimonio [migliaia di euro]	6.603.555	4.467.419	2.868.473
Patrimonio ESG target 40 clientela retail [migliaia di euro]*	106.417	107.294	121.393
Patrimonio Sustainable Global Equity clientela professionale [migliaia di euro]*	623.300	350.399	289.741
Patrimonio Flessibile azionario [migliaia di euro]*	3.675.633	3.364.371	2.457.339
Patrimonio Disciplina Sostenibile ESG: Asset [migliaia di euro]**	432.862	423.298	0
Patrimonio Absolute Green Bonds: Asset [migliaia di euro]**	725.119	152.181	0
Patrimonio Bond Corporate Smart ESG: Asset [migliaia di euro]**	156.567	69.876	0
Patrimonio Approccio Contrarian ESG [migliaia di euro]***	61.456	0	0
Patrimonio Bond Emerging Markets in local currencies ESG [migliaia di euro]***	229.023	0	0
Patrimonio Equity Innovation [migliaia di euro]***	77.452	-	-
Patrimonio Equity People [migliaia di euro]***	62.404	-	-
Patrimonio Equity Planet [migliaia di euro]***	82.227	-	-
Patrimonio Equity Europe [migliaia di euro]***	196.128	-	-
Patrimonio Equity US [migliaia di euro]***	174.967	-	-
Rendimento lordo azionario Internazionale Etico [%]	34,1	-3,7	8,5
Rendimento lordo Obbligazionario Etico [%]	7,9	-0,1	1,4
Rendimento lordo Diversificato Etico [%]	7,0	-0,8	1,5
Rendimento lordo ESG target 40 clientela retail [%]*	13,9	-6,3	n.d.
Rendimento lordo Sustainable Global Equity clientela professionale [%]*	26,0	-12,6	
Rendimento lordo Flessibile azionario [%]*	10,4	-5,7	7,0
Rendimento lordo Disciplina Sostenibile ESG [%]**	9,8	-3,6	
Rendimento lordo Absolute Green Bonds [%]**	8,9	-1,5	
Rendimento lordo Bond Corporate Smart ESG [%]**	4,8	-0,5	
Rendimento lordo Approccio Contrarian ESG [%]***	2,1	0,0	-
Rendimento lordo Bond Emerging Markets in local currencies ESG [%]***	5,6	0,0	-
Rendimento lordo Equity Innovation [%]***	2,0	-	-
Rendimento lordo Equity People [%]***	1,1	-	-
Rendimento lordo Equity Planet [%]***	1,1	-	-
Rendimento lordo Equity Europe [%]***	10,6	-	-
Rendimento lordo Equity US [%]***	11,6	-	-
Percentuale dei Fondi etici e ESG (di diritto italiano e in delega) rispetto al patrimonio totale dei fondi di diritto italiano [%]	12,0	8,3	5,6
Totale patrimonio fondi gestito con criteri ESG per conto terzi (mandati di operatori istituzionali) [migliaia di euro]	3.522.898	2.570.553	2.389.543

* Fondi offerti al pubblico dal 2017

** Fondi offerti al pubblico dal 2018

*** Fondi offerti al pubblico dal 2019

Rendimento lordo medio ponderato per patrimoni in base agli orizzonti temporali dei fondi. I Fondi Etici Eurizon sono di diritto italiano.

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

Eurizon Azionario Internazionale Etico [\[1\]](#) Eurizon Diversificato Etico [\[1\]](#) Eurizon Obbligazionario Etico [\[1\]](#) Eurizon Absolute Green Bonds [\[1\]](#) Eurizon Flessibile Azionario [\[1\]](#) Eurizon Sustainable Global Equity [\[1\]](#) Eurizon ESG Target 40 [\[1\]](#) Eurizon Disciplina Sostenibile ESG [\[1\]](#) [\[1\]](#) [\[1\]](#) [\[1\]](#) Eurizon Fund Bond Corporate Smart ESG [\[1\]](#)

Eurizon SGR: azionariato attivo	2019	2018	2017
Società che compongono i portafogli*	1.420	1.382	1.552
Società per le quali sono state svolte attività di engagement	515	600	665
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG	77	130	135
% società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG	5,4	9,4	8,7
% società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement	15,0	21,7	20,3

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

Fideuram: Fondi Etici e ESG	2019	2018	2017
Fondi Etici e ESG: patrimonio [migliaia di euro]	224.803	115.420	51.640
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	57.624	47.909	51.640
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe R [migliaia di euro]	26.871	26.447	30.165
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe T [migliaia di euro]	30.752	21.462	21.475
Fondi ESG: patrimonio [migliaia di euro]	167.179	67.511	0
Patrimonio Fonditalia Millenials Equity Classe R [migliaia di euro]*	74.311	21.336	0
Patrimonio Fonditalia Millenials Equity Classe T [migliaia di euro]*	92.868	46.175	0
Rendimento lordo Fonditalia Ethical Investment Classe R [%]	6,9	-3,2	2,9
Rendimento lordo Fonditalia Ethical Investment Classe T [%]	6,9	-3,2	2,9
Rendimento lordo Fonditalia Millenials Equity Classe R [%]	36,4	-10,2	0,0
Rendimento lordo Fonditalia Millenials Equity Classe T [%]	36,7	-10,3	0,0
Patrimonio totale dei fondi gestito da Fideuram direttamente e per conto di case terze [migliaia di euro]**	61.092.911	55.418.000	56.653.000

I Fondi Etici di Fideuram sono di diritto lussemburghese.

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

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

* Comparto attivo da giugno 2018.

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

MULTICANALITÀ

Canali distributivi e automazione operazioni: Italia	2019	2018	2017
Contratti multicanale (stock)*	9.171.390	8.329.884	7.311.000
Contratti multicanale (stock)/n. clienti*	78,4%	70,9%	61,7%
Automazione bonifici [%]	90,2	88,3	88,1
Automazione titoli [%]	66,4	67,5	74,9
Remote Banking: contratti attivi alla data	211.645	239.358	164.220
Remote Banking: disposizioni	139.179.355	127.248.285	134.771.167

* Il monitoraggio del Piano d'Impresa 2018-2021 è effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

Canali distributivi: Estero	2019		2018	
	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti
Albania	34.919	16	18.664	9
Croazia	572.631	37	540.333	28
Romania	16.262	26	13.893	20
Serbia	571.424	46	833.571	49
Slovacchia	583.873	61	555.682	57
Ucraina	58.985	67	83.479	59
Ungheria	316.290	90	316.916	85
Moldavia	0	0	0	0
Federazione Russa	38.826	27	46.528	21

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

SICUREZZA INFORMATICA

Formazione	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	43.659	7.770	51.429	3.627	4.653	8.280	28.846	7.194	36.040
Ore erogate (aula + online)*	205.281	16.090	221.371	7.560	6.647	14.207	6.716	10.510	17.226

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

L'entrata in vigore del General Data Protection Regulation - GDPR, specifiche indicazioni del Regolamento IVASS e la sempre maggiore attenzione da parte di tutte le Istituzioni al tema della Sicurezza Informatica hanno determinato un significativo investimento in formazione sul tema della Cyber Security.

CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	2019*	2018	2017
Retail	19,5	15,9	13,2
Personal	6,5	3,2	2,7
Imprese	11,2	20,3	20,2

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 dato NPS 2019 è calcolato applicando un correttivo che consente di rendere i voti raccolti con canali diversi confrontabili con il canale telefonico. A partire dal 2019 sono ricompresi i dati riferiti ai clienti dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca.

RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Finanziamenti	18.569	4.945	23.514	24.922	4.703	29.625	27.215	5.559	32.774
Sistemi di pagamento	11.275	24.328	35.603	9.640	20.616	30.256	7.247	20.452	27.699
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	12.873	7.447	20.320	10.365	7.082	17.447	8.457	8.269	16.726
Prodotti assicurativi	8.289	115	8.404	6.088	150	6.238	5.650	285	5.935
C/C, depositi e dossier titoli	4.327	6.333	10.660	5.997	5.336	11.333	3.315	5.510	8.825
Investimenti	3.391	165	3.556	2.997	209	3.206	1.823	351	2.174
Totale	58.724	43.333	102.057	60.009	38.096	98.105	53.707	40.426	94.133

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

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 2019 sono pervenute 77 segnalazioni per presunti eventi di non conformità (erano 115 nel 2018) e 9 richieste da parte del Garante per la protezione dei dati personali.