

# Qualità del servizio e soddisfazione del 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.

## 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

La Divisione Banca dei Territori, grazie alle indagini di soddisfazione, è in grado di ascoltare la voce del cliente, di intercettare prontamente i temi emergenti dalle azioni di advocacy e di intervenire in maniera efficace per individuare azioni coerenti di miglioramento. La Divisione ha costruito e reso operativo un vero e proprio sistema di ascolto a 360 gradi, attraverso numerosi strumenti:

- l'NPS (Net Promoter Score) rappresenta la prima linea di ascolto per Banca dei Territori e permette di cogliere in maniera sintetica ed efficace, con una singola domanda, la propensione del cliente a raccomandare la Banca e quindi la sua soddisfazione complessiva;
- l'INS (Indice Netto di Soddisfazione) costituisce lo strumento per monitorare la soddisfazione in merito a prodotti, servizi e alla relazione (ad esempio col proprio gestore), oltre che verso l'esperienza (ad esempio nella sottoscrizione di nuovi prodotti);
- il programma SElok (costituito da 4 indicatori principali: NPS, eccellenza nel servizio, eccellenza operativa ed eccellenza nel credito) che, oltre a concorrere alla determinazione del Premio Variabile di Risultato per la Rete, offre un concreto supporto per il miglioramento del livello di servizio offerto alla clientela.

Il sistema di ascolto si è ulteriormente evoluto nel corso del 2020:

- per l'NPS, includendo nuovi territori e segmenti commerciali quali le Aziende Retail da gennaio e i clienti del Terzo Settore da giugno, e innovando il processo per ricontattare i clienti che desiderano essere richiamati dopo aver risposto alla survey NPS;
- per l'INS, attivando numerosi nuovi touchpoint sui canali digitali (in particolare sulla App per i clienti Privati) e allargando il perimetro dei prodotti monitorati dalle indagini annuali di Customer Satisfaction.

Nel corso del 2020, per la survey NPS sono stati raccolti in totale circa 700.000 feedback da clienti Retail ed Exclusive, 45.000 da Imprese e 9.000 dal Terzo Settore.

Alle rilevazioni NPS si sono affiancate le indagini di Customer Satisfaction, di Customer Experience, le ricerche e le survey interne.

Nel 2020 per le survey di Customer Satisfaction è stato allargato il perimetro di indagine relativo all'uso e possesso dei prodotti, estendendo da 6 a 15 le categorie di prodotti monitorate e raccogliendo nel complesso oltre 20.000 feedback. Inoltre, le indagini di Customer Experience, che monitorano nel continuo la percezione dei clienti a valle di un'interazione con la Banca attraverso i vari canali disponibili (fisici e digitali), sono state ulteriormente arricchite consentendo di ottenere circa 800.000 risposte.

Per quanto riguarda le ricerche, che approfondiscono i bisogni dei clienti e misurano il gradimento rispetto a specifici ambiti di interesse e nuovi concept di prodotto, sono stati gestiti 20 progetti, raccogliendo circa 13.000 feedback.

Infine, attraverso le survey interne, che monitorano la soddisfazione dei dipendenti della Divisione, sono stati raccolti circa 9.000 feedback, su temi che vanno dalla fruibilità degli strumenti alla relazione col cliente.

A causa dell'emergenza COVID-19 le survey NPS sono state sospese a marzo e aprile. Alla ripartenza, a maggio, si è colta l'occasione per ascoltare la voce dei clienti sull'esperienza appena vissuta e su come hanno percepito il supporto ricevuto dalla Banca. Le evidenze raccolte sono state molto positive: oltre il 70% dei clienti ritiene che la Banca abbia prestato la giusta attenzione ai bisogni della clientela (con punte del 79% per le Aziende Retail); quasi l'80% ritiene che la Banca sia andata incontro ai bisogni dell'Italia e infine oltre l'80% (con punte del 91% per i clienti Privati) ritiene che le misure di sicurezza adottate nelle Filiali siano state adeguate. Tra i principali elementi di soddisfazione, i commenti dei clienti evidenziano la prontezza con cui la Banca ha risposto all'emergenza, l'efficienza, la cortesia e la velocità di adeguamento alle mutate esigenze della clientela, oltre all'ottima gestione degli strumenti online.

Proprio l'operatività online e in generale il contatto a distanza con la Filiale e con la Filiale Online diventano temi centrali per i prossimi mesi, in cui l'emergenza sanitaria lascerà il passo a una nuova normalità ("new normal") che inizia a caratterizzarsi nei suoi tratti principali. Interrogati sulle aspettative di contatto con la Banca nel futuro, infatti, solo una minoranza di clienti dichiara di voler continuare a utilizzare principalmente la Filiale (15% dei rispondenti), mentre oltre il 60% si dichiara intenzionato a usare maggiormente i canali digitali (sito Internet e App) e il 25% il contatto a distanza (incontro virtuale / telefonico col Gestore e Filiale Online).

I risultati NPS del 2020 evidenziano un miglioramento rispetto al 2019 per tutti i segmenti di clientela della Divisione Banca dei Territori. Tale trend è frutto del rafforzamento della relazione con la Banca e risulta positivamente influenzato anche dal giudizio sull'operato di Intesa Sanpaolo durante l'emergenza sanitaria. In particolare, per la clientela Imprese la piena applicazione del nuovo modello di servizio, lanciato da inizio 2019, si è riflessa in un miglioramento significativo dell'NPS.

### 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 sui clienti Terzo Settore e via e-mail e Internet Banking sui Privati, in modo misto telefonico + e-mail sulle Aziende Retail. 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.

### LA VOCE DEL CLIENTE ALL'INTERNO DEL PREMIO VARIABILE DI RISULTATO PER LA BANCA DEI TERRITORI

L'NPS, unitamente agli altri tre indicatori monitorati nell'ambito del programma SEIok, a partire dal 2016 concorre per il 25% all'Indicatore Sintetico di Performance utilizzato per la determinazione del Premio di Eccellenza all'interno del Premio Variabile di Risultato delle Filiali della Divisione Banca dei Territori. Nel 2020 il contributo dell'NPS è stato ulteriormente valorizzato, divenendo anche fattore di rettifica dei Ricavi che corregge di +/- 5 punti il valore finale e sempre dal 2020 tutto l'impianto è stato esteso anche alle Filiali del Terzo Settore.

Nell'ambito del Sistema di Eccellenza Tutela, avviato nel 2018 e destinato alle Filiali Retail, Exclusive e Imprese, è previsto un indicatore di Customer Satisfaction relativo al momento di sottoscrizione delle Polizze di Tutela, che funge da correttivo della quota del premio spettante nella misura del +/- 10%.

Inoltre, sempre a partire dal 2020, l'INS - Indice Netto di Soddisfazione - che esprime la soddisfazione dei clienti in merito al servizio offerto dai Gestori Remoti è utilizzato come correttivo (+/- 10%) del Premio di eccellenza delle Filiali Remote.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI GRANDI IMPRESE IN ITALIA

Anche nelle relazioni con la clientela Grandi Imprese le indagini di customer experience sono progettate ed effettuate regolarmente sulla base di quanto condiviso con le strutture responsabili di prodotti e servizi, con l'obiettivo di identificare le linee da perseguire per il miglioramento dell'offerta.

I risultati delle indagini sono costantemente condivisi con le funzioni di relazione che, nell'approccio con il cliente, beneficiano delle informazioni ottenute e possono agire con una maggiore consapevolezza e attenzione verso le sue necessità.

Nel corso del 2020, la Divisione IMI Corporate & Investment Banking (IMI CIB) ha progettato e realizzato le seguenti indagini:

- 1.147 clienti in Italia (926) e all'estero (221) sono stati coinvolti on-line e telefonicamente nell'indagine volta a delineare il livello di maturità digitale di aziende e istituti finanziari del perimetro IMI CIB. Si è voluto delineare, inoltre, lo scenario atteso nei prossimi 24 mesi, rispetto alle dinamiche di mercato e all'accelerazione dello sviluppo digitale innescata dal COVID-19, rispetto ad attività di front, middle, back office. Il tasso di risposta è stato del 36% (34% Italia, 47% estero).
- 69 referenti, con ruolo di Investor Relator di aziende appartenenti al segmento STAR, sono stati coinvolti online in una ricerca qualitativa finalizzata a comprendere quali driver strategici siano ritenuti di maggior impatto nel determinare il successo per le aziende con particolare riferimento a temi di Circular Economy e ESG. Il tasso di risposta è stato del 59%.
- 716 clienti corporate sono stati invitati a partecipare, sempre in tema sostenibilità, a una ricerca con l'obiettivo di comprendere l'approccio della clientela in merito alle tematiche legate alla sostenibilità e conoscere i bisogni e le intenzioni di azione in ambito ESG. Il tasso di risposta è stato del 18%.
- 36 clienti corporate italiani ed esteri sono stati intervistati telefonicamente in merito alla qualità del servizio offerto per le Request For Proposal (RFP) vinte nello scorso triennio o – in caso di scelta ricaduta su altro istituto – ai razionali di scelta. Il tasso di risposta è stato del 61%.
- 290 referenti di clienti Trade Finance sono stati coinvolti online in una ricerca quantitativa con l'obiettivo di valutare la soddisfazione della clientela corporate sulla gestione dell'operatività in ambito estero specialistico e transazionale. Il tasso di risposta è stato del 34%. L'indice Net Promoter Score (NPS) è pari a 56%.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI NELLE BANCHE ESTERE

Nel 2020 la Divisione Banche Estere ha rafforzato l'attività di coordinamento delle 11 banche estere per lo sviluppo di nuove iniziative e di processi sempre più evoluti di ascolto della clientela retail, mediante la definizione di un framework di indicatori e prassi di Gruppo in ambito Customer Satisfaction e la creazione di una nuova unità dedicata all'analisi della qualità dei prodotti e servizi erogati e dei reclami.

Le indagini di benchmarking in CIB Bank in Ungheria, Banca Intesa Beograd in Serbia, VÚB Banka in Slovacchia, Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, Privredna Banka Zagreb in Croazia, Bank of Alexandria in Egitto hanno coinvolto oltre 10.000 clienti. Inoltre, grazie al programma di ascolto Instant Feedback – NPS attivo in sei banche, sono state raccolte circa 160.000 opinioni della clientela in merito ai loro momenti relazionali con la Banca.

A partire dal 2020 si è proceduto, inoltre, ad inserire l'analisi dell'andamento dei reclami per 4 banche e ad impostare una prima strutturazione del processo di trattamento dei reclami pervenuti tramite il sito vetrina delle Banche Estere.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI DELLA INSURANCE

Il sistema di rilevazione della Customer Satisfaction della Divisione Insurance 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 per i clienti del business Danni che nel 2020 hanno espresso un livello di soddisfazione significativo. In particolare, su una scala da 0 a 10 i voti medi raccolti sono stati i seguenti: 9,0 per la richiesta di assistenza stradale; 8,6 per la gestione dei sinistri RC auto; 8,8 per la gestione dei sinistri Corpi Veicoli Terrestri (CVT); 8,1 per la richiesta di Assistenza in casa e 7,9 per la gestione dei Sinistri Casa.

Nel corso dell'anno è stata inoltre realizzata un'indagine sui clienti a valle delle telefonate con il Servizio Clienti. Anche in questo caso sono stati ottenuti buoni risultati. In particolare, su una scala da 1 a 5, il voto medio è stato 4,5 nella soddisfazione generale e 4,5 nella gestione della chiamata.

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

Nel 2020 è stata effettuata 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 ed ha coinvolto un campione di clienti residenti su tutto il

territorio nazionale tramite la compilazione, su piattaforme differenti, di due distinti questionari resi disponibili esclusivamente in modalità digitale.

I questionari, a cui hanno risposto 66.153 clienti (50.681 per la Rete Fideuram, 13.472 per la Rete Sanpaolo Invest e 2.000 per la Rete Intesa Sanpaolo Private Banking), indagano su diversi punti di contatto tra la Divisione ed il cliente, tra cui la relazione con il Private Banker, l'assistenza alla clientela e i servizi online.

I risultati dell'indagine hanno confermato un'elevata soddisfazione dei clienti per tutte e tre le Reti. Il rapporto con il Private Banker risulta sempre uno degli elementi fondamentali per l'apprezzamento del servizio offerto: in particolare i clienti ne riconoscono la disponibilità, la preparazione, la capacità di proporre soluzioni e la cortesia nella relazione.

Dalle indagini condotte emerge che, nell'attuale contesto, si rafforza ulteriormente l'apprezzamento per la solidità e l'affidabilità, l'appartenenza a un grande Gruppo, la multicanalità, la presenza dei migliori professionisti e l'attenzione alle esigenze dei clienti. Sono molto apprezzate anche la comprensione delle esigenze dei clienti, la capacità di farli sentire privilegiati, nonché l'attenzione alla privacy e l'attitudine ad anticipare le criticità. Grazie alle risposte ottenute i due importanti indicatori evidenziano esiti positivi: il Net Promoter Score (NPS) è risultato pari a 49 (47 nel 2019) e l'indice di soddisfazione (Customer Satisfaction Index) pari a 8,5, in linea con l'indagine dello scorso anno.

Nei questionari rivolti ai clienti si è colta l'occasione per porre alcune domande dedicate alle tematiche relative agli investimenti sostenibili al fine di indagare la conoscenza dei clienti su tali temi e la propensione ad investire il patrimonio in prodotti ESG.

Per quanto riguarda i clienti delle Reti Fideuram e Sanpaolo Invest dall'indagine emerge che le tematiche ESG sono conosciute da oltre il 60% dei clienti e il 45% ritiene che tali investimenti creino valore per sé stessi e per la comunità e l'ambiente (dato in aumento rispetto alla rilevazione dello scorso anno, 41%). La percentuale sale al 52% e al 53% se si considerano rispettivamente la fascia di clienti Private e la fascia di clienti con un profilo di rischio aggressivo (entrambe si attestavano al 48% nel 2019). Inoltre, il 31% dei clienti è disponibile ad investire più del 30% del proprio patrimonio in prodotti sostenibili (29% nel 2019).

Relativamente ai clienti Intesa Sanpaolo Private Banking emerge che tali tipologie di investimenti sono conosciute da oltre il 50% dei clienti coinvolti, che il 27% ne possiede già in portafoglio, e che oltre il 64% del campione, a parità di rendimento, preferirebbe investire in strumenti 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 2020 sono state registrate complessivamente 128.083 istanze<sup>1</sup> a livello di Gruppo suddivise come segue:

Banca dei Territori: sono state registrate complessivamente 67.781 istanze (in aumento del 32% rispetto al 2019) di cui 53.732 relative a Banche e Società del Gruppo<sup>2</sup> e Banca 5 (+35% rispetto al 2019) e 14.049 presentate da ex clienti di Accedo (in aumento del 20%). L'aumento è correlato sia all'emergenza COVID-19 sia all'incremento di istanze relative, più in generale, alla qualità del servizio reso alla clientela, alle frodi sui sistemi di pagamento digitali e a malfunzionamenti del sito e dell'APP nonché delle apparecchiature (Bancomat, POS, MTA).

Nel corso del 2020 è stato definito l'esito di 49.255 reclami e reiterazioni, di cui 15.201 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 2.805 hanno comportato esborsi; per quanto attiene, invece, la gestione dei reclami riferiti alla pregressa attività di Accedo ulteriori 4.480 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 categorie di prodotto/servizio:

(1) 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).

(2) 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.

- tematiche organizzative e gestione e funzionalità dei siti internet: 16.352 reclami e reiterazioni (+36%). Tale crescita è stata determinata sia dagli effetti direttamente correlati all'emergenza sanitaria - che hanno originato 1.316 reclami - sia da alcune criticità di natura organizzativa, già emerse negli anni precedenti ed amplificatesi in corso d'esercizio, essenzialmente inerenti alle difficoltà di contatto con la Banca lamentate dalla clientela
- sistemi di pagamento: 13.464 reclami e reiterazioni (+33%), 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: 11.687 reclami e reiterazioni (+50%). La categoria è quella in cui si è registrata la maggiore incidenza di istanze correlate all'emergenza sanitaria (2.841 reclami) e, più in particolare, alla gestione dei provvedimenti governativi a sostegno dell'economia (concessione delle agevolazioni previste dai Decreti Cura Italia e Liquidità).
- conti correnti, depositi e dossier titoli: 4.370 reclami e reiterazioni (+18%) motivati da errori o ritardi nell'esecuzione delle operazioni, in gran parte riferiti alla ritardata o mancata estinzione dei rapporti, condizioni economiche e loro applicazione, difetti di comunicazione da parte della Banca.
- servizi di investimento: 2.019 reclami e reiterazioni (-6%), principalmente riferiti alla tardiva/mancata evasione di richieste di documentazione finalizzate all'adesione al FIR per il risarcimento dei danni conseguiti a investimenti in titoli emessi dalle ex Banche Venete, errori e anomalie su operazioni di compravendita di strumenti finanziari, insoddisfazione per il rendimento dei prodotti finanziari
- prodotti assicurativi: 2.543 reclami e reiterazioni (+29%) 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.

Divisione IMI Corporate & Investment Banking: il numero di istanze si conferma ridotto in ragione della tipologia di operatività svolta e di clientela servita, con 587 istanze ricevute dalle entità estere (583 su Banca Intesa – Federazione Russa e 4 su ISP Bank Luxembourg) e 3 istanze ricevute con riferimento al perimetro ex Banca IMI, con una riduzione del 6% rispetto all'anno precedente. Le istanze rilevate hanno determinato esborsi per importi contenuti (meno di € 5 mila concentrati sulle entità estere).

Divisione Private Banking: sono state registrate complessivamente 2.591 istanze, con un incremento pari al 17%. La maggior parte dei reclami è riconducibile ad errori di esecuzione di ordini dovuti a malfunzionamenti del sito oppure a temporanee anomalie verificatesi sulla piattaforma operativa e di consulenza e a problematiche legate alla trasmissione dei flussi tra collocatore e soggetto incaricato dei pagamenti; a lamentele relative a frodi su bonifici e carte di pagamento, a errori o ritardi nella chiusura o nel trasferimento di conti correnti e dossier titoli, nella liquidazione di polizze. Nel corso del 2020 è stato definito l'esito di 2.429 reclami e reiterazioni, di cui 928 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 233 hanno comportato esborsi.

International Subsidiary Banks<sup>(3)</sup>: sono state complessivamente registrate 46.703 istanze, con un aumento del 9%. Le doglianze si concentrano principalmente su quattro Banche (VÚB Banka, Privredna Banka Zagreb, Banca Intesa Beograd, CIB Bank) che hanno registrato il 94% delle istanze della Divisione e sono riferite principalmente a (i) frodi e/o disservizi sui sistemi di pagamento e (ii) difficoltà che hanno caratterizzato l'applicazione delle misure di agevolazione del credito introdotte dalle Autorità nazionali a seguito dell'emergenza Covid-19. Nel corso del 2020 sono state evase 47.233 istanze, di cui 25.501 hanno trovato accoglimento e, fra queste, 4.575 hanno comportato esborsi.

Divisione Insurance: sono state registrate 5.574 istanze, (+15% rispetto al 2019), a cui si aggiungono 4.646 istanze ricevute da Intesa Sanpaolo RBM Salute, la nuova compagnia operante nel settore dell'assistenza sanitaria, entrata nel perimetro della Divisione Insurance a partire da maggio 2020.

Con riferimento alle Compagnie del comparto Vita (Intesa Sanpaolo Vita, Fideuram Vita, Intesa Sanpaolo Life) la crescita complessiva delle doglianze è focalizzata soprattutto sull'area liquidativa ed è riconducibile principalmente ai ritardi verificatisi durante l'emergenza COVID-19 nella raccolta della documentazione obbligatoria ai fini del perfezionamento delle operazioni di liquidazione e all'andamento dei mercati finanziari, che ha inciso negativamente sui valori di liquidazione delle polizze, soprattutto nel primo semestre dell'anno. Per quanto riguarda Intesa Sanpaolo Assicura, l'incremento delle contestazioni è riconducibile essenzialmente all'area liquidativa (reiezione contrattuale, gestione della pratica di sinistro e relative tempistiche di liquidazione, contestazione dell'importo liquidato) e ad aspetti amministrativi (storno incassi e gestione del post vendita).

Infine, relativamente a ISP RBM Salute, i motivi di contestazione più ricorrenti, ai quali è riconducibile più del 80% dei reclami, riguardano la documentazione a supporto delle richieste di indennizzo, la correttezza dell'applicazione dei criteri per il calcolo della liquidazione, le tempistiche di gestione dei sinistri e le problematiche di accesso alle strutture convenzionate.

(3) Il perimetro comprende le seguenti Società: Alexbank, Banca Intesa Beograd (BIB), CIB Bank, Eximbank, ISP Bank Albania, ISP Bank Romania, ISP Bank Slovenia, ISP Bosnia e Herzegovina (BiH), Pravex Bank, Privredna Banka Zagreb (PBZ), VUB Banka, Yi Tsai.

Nell'anno sono state evase 9.787 istanze, di cui 2.626 hanno trovato accoglimento e fra queste 177 hanno comportato esborsi.

Divisione Asset Management: sono state registrate 198 istanze, con un incremento del 55%, riconducibile al trend negativo registrato dai mercati finanziari a partire da febbraio a causa della pandemia COVID-19. Le contestazioni hanno riguardato, nella quasi totalità, l'operatività di Eurizon Capital SGR e in particolare la gestione collettiva del risparmio. Nel 2020 sono state evase 200 istanze, di cui solo 28 accolte e fra queste 9 hanno comportato esborsi.

## 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, informative 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 [\[1\]](#) 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 con il servizio di consulenza. Rispetto 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>\*</sup>, le Regole sono state rafforzate al fine di poter offrire un più alto livello di tutela 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, anche attraverso prodotti di investimento dedicati (quali ad esempio i fondi Multimanager Exclusive). È un servizio rivolto a chi cerca un rapporto esclusivo che unisca una piattaforma 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 e le loro successive variazioni sono assoggettati al processo di Product Governance e oggetto di verifica da parte della Funzione Compliance per garantire il rispetto sostanziale e formale della normativa interna ed esterna. Le valutazioni di conformità sono condotte nel rispetto dei principi di correttezza e tutela dell'interesse dei clienti e attengono anche alla qualità dell'informativa fornita, alla coerenza dei servizi, dei prodotti o delle operazioni con le esigenze e le caratteristiche della clientela alla quale sono indirizzati.

Il processo di Product Governance permette di gestire con chiarezza e rigore le singole fasi che prevedono lo sviluppo, l'approvazione ed il monitoraggio di nuovi prodotti o servizi. Ogni attività vede la partecipazione di più strutture al fine di analizzare e valutare le caratteristiche dei singoli prodotti e servizi, sia realizzati dalla Banca sia da produttori terzi, come richiesto dalla normativa<sup>\*\*</sup>. I prodotti e servizi oggetto di clearing sono soggetti ad un periodico monitoraggio post-vendita al fine di valutarne la rispondenza rispetto ai parametri di target market predefiniti e alle caratteristiche della clientela di riferimento.

L'intero processo è normato da Linee guida interne e da specifiche guide di processo di cui la Banca si è dotata, nelle quali sono identificate nel dettaglio attività e strutture coinvolte.

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

<sup>\*\*</sup> Direttiva 2014/65/UE (cd. MiFID II) ed ESMA 35-43-620\_guidelines\_on\_MiFID II Product\_Governance.

## BUSINESS CONDUCT ADVISORY

Nel 2020 la funzione Business Conduct Advisory (BCA), creata nel 2018, ha continuato le attività di consulenza di business conduct valutando le proposte dei nuovi prodotti presentate dalle Banche Estere in ottica di riduzione del rischio di condotta sui mercati nel perimetro ISBD. Nel corso del 2020 il 47% dei pareri sono stati relativi a tematiche ESG (Environmental, Social & Governance), rispetto al 34% del 2019.

## DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Intesa Sanpaolo ha avviato da tempo un dialogo aperto e costruttivo con tutte le Associazioni dei Consumatori appartenenti al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti (Ministero Sviluppo Economico) e rappresentative a livello nazionale. In tale contesto ha sottoscritto il 12 aprile 2019 l'accordo quadro - denominato Innoviamo le Relazioni - che 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.

Nel corso del 2020 sono stati svolti 6 tavoli tematici:

- tre tavoli Prodotti e Servizi (Fondo Indennizzo Risparmiatori; misure a sostegno di privati e imprese per la situazione emergenziale; superbonus e sismabonus; trasparenza attraverso la presentazione dei Quick Start, schede di prima consultazione per i principali prodotti bancari con informazioni essenziali in un linguaggio non tecnico);
- un tavolo Impact e Sostenibilità (Fund for Impact; inclusione bancaria; per Merito; iniziative per madri lavoratrici);
- un tavolo Educational (iniziative di formazione per quadri nazionali e regionali AACC nel progetto Mettere in Comune Competenze);
- un tavolo in plenaria per illustrare i dettagli e le ricadute economiche dell'OPS di Intesa Sanpaolo nei confronti di UBI Banca.

Inoltre, nell'ottica di sviluppare ulteriormente la collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, sono stati avviati incontri con i delegati regionali di Piemonte, Lombardia, Emilia-Romagna, Toscana e Campania. Intesa Sanpaolo è inoltre socio e componente del Direttivo di Consumers' Forum (un'associazione indipendente di cui fanno parte le più importanti Associazioni dei Consumatori, numerose Imprese Industriali e di servizi e le loro Associazioni di categoria, Istituzioni), che nel 2020 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 a diverse iniziative, tra cui Saturdays for Future e l'evento "LockUp Economy e cittadini. Mercati e regole al tempo della pandemia, tra sostenibilità e solidarietà", appuntamento annuale con le maggiori Authority italiane.

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 2020 sono pervenute 52 domande di conciliazione permanente.

Le iniziative formative a carattere territoriale sono state illustrate alle Associazioni Consumatori durante la riunione del tavolo Educational e vedranno l'attivazione nel corso del primo semestre 2021 attraverso webinar, clip formative e newsletter.

## 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. Durante l'emergenza sanitaria, il Gruppo ha garantito il servizio per la clientela grazie alle filiali aperte (quasi il 100%) con operatività piena; è stato introdotto il contingentamento degli ingressi, il ricevimento su appuntamento, la definizione delle operazioni essenziali da poter svolgere in presenza e l'estensione della multicanalità.

## SICUREZZA FISICA

La sicurezza fisica rappresenta un tema centrale nella protezione delle persone, in particolare nella tutela dell'integrità fisica dei collaboratori, dei clienti, dei fornitori.

A tal fine la materia è presidiata dalla competente funzione di Capogruppo di Sicurezza Fisica, che opera in modalità diretta per il perimetro Italia. Essa analizza l'evoluzione dei rischi e delle minacce (correnti ed emergenti), definisce e aggiorna regole e processi in materia per mitigare i rischi individuati, determina le strategie di difesa e le conseguenti soluzioni da attuare. La struttura inoltre definisce i requisiti funzionali delle realizzazioni di sicurezza fisica, verifica la coerenza tra questi e l'opera compiuta per garantire la mitigazione dei rischi e intraprende le azioni necessarie alla gestione delle segnalazioni di allarme che pervengono alla Control Room, con la finalità di verificarne la fondatezza e attivare le necessarie misure di mitigazione.

La struttura di Sicurezza Fisica svolge anche un ruolo di indirizzo e coordinamento funzionale per le Banche Estere, ciascuna dotata di una propria funzione di sicurezza: con la pubblicazione nel 2020 delle "Linee Guida di Sicurezza Fisica per Il Gruppo Intesa Sanpaolo" si sono volute meglio definire le modalità di indirizzo e coordinamento delle Banche e Società del Gruppo Intesa Sanpaolo e, più in generale, il modello di riferimento per il presidio della sicurezza fisica.

Relativamente ai rischi connessi ai reati di tipo predatorio, l'analisi del rischio rapina e furto è costantemente aggiornata e, contemporaneamente, viene eseguita la verifica del livello di protezione dei siti più esposti. Nel 2020 in Italia si sono verificati 3 eventi portati a termine e 3 tentativi di rapina, a fronte di 13 eventi portati a termine nel 2019 e 9 tentativi. Il trend del fenomeno è in costante diminuzione da oltre 10 anni e nel 2020 si è ridotto del 73% rispetto al 2019. Per il rischio furto che, a differenza delle rapine non impatta sulla salute e sicurezza di clienti e collaboratori, si registrano nel 2020 attacchi alle macchine ATM per un totale di 12 eventi (3 consumati e 9 tentati). Gli ATM sono inoltre oggetto di attacchi cyber physical security, che integrano le tecniche di tipo fisico e informatico, senza alcuna minaccia all'incolumità delle persone.

Esistono poi comportamenti aggressivi non a scopo predatorio, fenomeno emergente ed in crescita soprattutto sotto la spinta delle difficoltà sociali, conseguenza della pandemia. Il fenomeno è sotto osservazione anche da parte di ABI-OSSIF, per la sua crescita nel comparto dei servizi finanziari, per tutte quelle attività che prevedono il contatto con la clientela. Nel 2020 il rilevamento sulle Reti Territoriali del Gruppo ha evidenziato 262 casi di aggressione (di cui 19 di tipo fisico, le altre verbali). Nel 2019 i casi erano stati 132 (di cui 11 di tipo fisico). Le azioni di mitigazione, potenziate nel corso del 2020, sono costituite dalla formazione relativa ai processi di individuazione precoce delle situazioni a rischio e delle tecniche di de-escalation, oltre alla rilevazione e gestione degli eventi (indagine, supporto psicologico, eventuale azione legale) con il contributo della Divisione Banca dei Territori, di Tutela Aziendale e del Legale e Contenzioso.

Nel 2020, seppure con le limitazioni imposte dal fenomeno pandemico, le attività condotte da Sicurezza Fisica non si sono interrotte, proseguendo on site e da remoto. Le attività di verifica e analisi dei livelli di esposizione ai rischi di security sono state condotte in loco e affiancate da "analisi remote" basate su acquisizione di dati dai "data lake" del Gruppo e interviste con i responsabili delle Strutture sotto assessment. La metodologia utilizzata è stata basata sulla norma ISO 31000:2018 e sull'impiego di modelli per l'individuazione di indicatori e segnali di rischio. Queste analisi hanno condotto alla realizzazione di interventi di prevenzione, per ridurre la probabilità di rapine e furti, e protezione, per ridurre l'impatto (attraverso l'uso di sistemi tecnologici); ad incrementare l'investimento di risorse in cultura della sicurezza fisica (predisposizione di nuovi moduli formativi attraverso la piattaforma Apprendo); allo sviluppo degli interventi di awareness realizzati presso le filiali attraverso la collaborazione delle Direzioni di Rete; al potenziamento degli interventi di gestione delle aggressioni non a scopo predatorio, in linea con la crescita del fenomeno in corso d'anno, tramite il concorso di tutte le strutture competenti della Banca.



# Innovazione e digital transformation

## POLITICHE AZIENDALI

In un contesto altamente digitalizzato e competitivo, l'impegno di Intesa Sanpaolo è supportato da un'infrastruttura all'avanguardia che colloca il Gruppo tra le best practice europee.

Il Digitale rappresenta uno dei fattori abilitanti del Piano d'Impresa 2018-2021, attraverso l'ottimizzazione di una piattaforma multicanale evoluta volta a offrire a tutti i segmenti di clientela un'offerta innovativa, sicura ed efficace, ed una completa digitalizzazione dei processi prioritari di Gruppo. L'ampliamento della User Experience grazie anche ad accordi e partnership nonché le nuove funzionalità in ottica "mobile first" rappresentano elementi cruciali nel processo di digitalizzazione della Banca. Il forte investimento in tecnologie e la visione strategica in questo ambito hanno garantito una solida continuità aziendale durante l'emergenza sanitaria, per la gestione del business interno e la rapida interazione con i clienti mediante un'ampia gamma di servizi a distanza.

L'operato della Banca evidenzia pratiche di cybersecurity già allineate ai migliori standard internazionali e certificate dalle autorità nazionali, grazie ad un'attenta gestione dei dati e a una focalizzazione sui temi di gestione del rischio e continuo presidio del patrimonio aziendale. Il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo approva annualmente il Piano di Sicurezza Informatica; inoltre, in linea con la normativa vigente, la cybersecurity è governata da linee guida e processi integrati per salvaguardare gli interessi e i diritti dei clienti attraverso il Sistema dei Controlli Interni Integrato della Banca, che definisce le responsabilità a tutti i livelli aziendali.

Il profilo di cybersecurity si basa anche sulla diffusione della consapevolezza dei rischi e delle metodologie di prevenzione, da parte di tutti i soggetti coinvolti (strutture della Banca, collaboratori, clienti e fornitori).

## I PROCESSI DI DIGITALIZZAZIONE VERSO LA BANCA MULTICANALE INTEGRATA

Intesa Sanpaolo prosegue nel percorso di trasformazione del Gruppo per affermarsi come una digital company, con la progressiva revisione profonda della piattaforma IT. Questo ha consentito di rendere sempre più efficienti le interazioni a distanza tra cliente e Banca ed il graduale ampliamento della multicanalità dei servizi rivolti ai clienti, con una focalizzazione all'uso dei dispositivi mobili, anticipando i risultati previsti dal Piano di Impresa nel 2021.

Anche in risposta all'emergenza COVID-19 è stato accelerato il processo di trasformazione digitale, per consentire a tutti i clienti e i collaboratori di operare da remoto in piena efficacia, efficienza e sicurezza. Per i clienti è stata ampliata la gamma di prodotti e servizi gestibili a distanza, per i collaboratori è stato abilitato lo smart working attraverso la diffusione su larga scala di tecnologie e strumenti per facilitare la collaborazione, l'interazione e la condivisione delle informazioni.

Sempre nel quadro della trasformazione digitale, nel corso del 2020 sono stati siglati gli accordi definitivi con TIM e Google per avviare la realizzazione di due Region Cloud sul territorio italiano, basate su soluzioni green che abatteranno le emissioni di CO<sub>2</sub> e permetteranno di cogliere il potenziale delle moderne tecnologie basate sul cloud, dando al tempo stesso un impulso alla digitalizzazione del territorio attraverso percorsi di formazione dedicati a studenti, PMI e Start-up.

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 10,3 mln di clienti multicanale (9,2 mln nel 2019) pari a circa l'88% della clientela;
- circa 11,6 mln di transazioni dematerializzate (circa 44,6 mln dal 2018) e 60% delle attività digitalizzate (35% nel 2019);
- 6,5 mln di clienti connessi almeno una volta alla nuova App dal 2018 (+18,2% rispetto al 2019) e 6,6 mln di clienti connessi almeno una volta ai canali digitali (Internet Banking e App Mobile) nel 2020;
- 42 Società del Gruppo già inserite nel Modello di cyber security (89%);
- 93,5 mln di accessi medi mensili tramite App, con circa 73,9 mln di operazioni transazionali dispositive effettuate nel 2020 (nel 2019 le operazioni transazionali dispositive sono state circa 48 mln);
- circa 7,1 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 l'85% dei prodotti offerti alla clientela retail acquistabili tramite piattaforme multicanali (tra cui conto corrente, carte di pagamento e prestiti personali);
- circa 536.000 clienti attivi già raggiunti dall'App Intesa Sanpaolo Investo, attraverso la quale sono state effettuate nel 2020 quasi il 46% delle operazioni di trading online della clientela di Banca dei Territori.

Anche il rapporto con la clientela Imprese e Corporate continua a evolversi in ottica digitale grazie ad un programma di trasformazione pluriennale e un nuovo Portale Inbiz per le aziende.

In seguito all'emergenza sanitaria da COVID-19 e grazie anche al nuovo modello di identità e firma digitale MyKey Inbiz (disponibile da giugno 2020) è stato accelerato il programma di digitalizzazione del mondo business con il rilascio della nuova funzionalità che consente la sottoscrizione dei contratti da remoto con scambio documentale. L'ambizione del Gruppo è stata quella di agevolare il cliente nel gestire in autonomia e a distanza il rapporto con la Banca.

Si evidenziano a tal proposito:

- 300.000 aziende migrate sul nuovo portale digitale e 20 mln di transazioni al mese, corrispondenti a 140 mld di euro al mese transati;
- 330.000 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;
- 100.000 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);
- l'estensione del portale alle piazze estere: al momento Inbiz copre il 70% delle Filiali Estere e 5 Banche Estere del Gruppo.

Le principali novità in ambito digitale del 2020 hanno riguardato:

- La prosecuzione dello sviluppo di nuovi customer journey (processi di vendita) in logica multicanale, per il miglioramento dell'offerta e della user experience, con l'ampliamento dei prodotti in vendita da Internet Banking e App Intesa Sanpaolo Mobile, in modalità self e in Offerta a Distanza tra cui: la concessione «fully digital» ad aziende retail di finanziamenti a breve termine, il servizio per la rateizzazione dei movimenti di conto sulle linee di credito anche tramite App, la possibilità per la clientela di visualizzare e negoziare i fondi comuni dall'App Investo, il servizio di aggregazione di conti e carte di pagamento detenute dai clienti presso altre Banche, l'implementazione, per la gestione della relazione del cliente da remoto su App Mobile e Internet Banking, di un sistema di Digital Collaboration integrato con assistente virtuale in tecnologia cognitiva Google, il nuovo modello operativo e di servizio in ambito Banca Assicurazione finalizzato all'efficientamento dei processi di erogazione delle polizze (adozione di una nuova piattaforma, nuova App, emissione nuovo prodotto Collettiva infortuni, attivazione del canale Offerta a distanza per le polizze Motor).
- Le evolutive continue, individuate come prioritarie per rimanere best practice europea (ottenendo il riconoscimento per l'app Intesa Sanpaolo Mobile tra le App bancarie leader in Europa, con punteggi elevati nella classifica generale di Forrester su Valuable Features e User Experience).
- L'ampliamento del perimetro dei nuovi servizi di pagamento digitali in ottica multicanale come ad esempio: il servizio Samsung Pay, il servizio Wearable sulla clientela Swatch Pay e l'App Mobility per il pagamento dei parcheggi.
- L'introduzione della Nuova Area di Lavoro Inbiz dedicata ai prodotti di Factoring che permette di firmare il contratto, gestire controparti e fatture per le attività di smobilizzo, monitorare l'andamento delle cessioni e dei vari utilizzi.
- La creazione di una nuova Area di Lavoro per la Finanza Strutturata, che qualifica Intesa Sanpaolo come prima banca italiana a fornire un'area dedicata, digitale e dematerializzata, funzionale per l'operatività di Lending e di Structured Finance.

## IL COINVOLGIMENTO DEI COLLABORATORI

È proseguita nel 2020 l'attività del sistema di change management ottomila!, che supporta le oltre 42.000 persone della Divisione Banca dei Territori nella realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021. Lo scenario generale determinato dalla pandemia ha inevitabilmente influenzato i temi veicolati: hanno trovato spazio le nuove modalità di interazione a distanza con la clientela e tra i collaboratori, e la sempre maggiore rilevanza del digitale, argomenti trattati nel programma "Digital Coach" gestito dall'Area del Chief Operating Officer, in una speciale declinazione dedicata alle persone della Banca dei Territori, allo scopo di accompagnarli

in un'esperienza professionale e umana particolarmente complessa. Ad arricchire ulteriormente i contenuti di ottomila! è stata lanciata la nuova sezione Scenari, creata in collaborazione con la struttura di Cybersecurity e Business Continuity Management della Banca, che coinvolge e sensibilizza con pubblicazioni periodiche dedicate alla trasformazione digitale e alla sicurezza informatica. L'impegno rivolto alla diffusione della cultura digitale si è ulteriormente consolidato con il progetto Vividigitale, attraverso format di condivisione via Skype, coinvolgendo un numero molto elevato di collaboratori. In particolare, grazie ai diffusori di cultura digitale, individuati come riferimento in ciascuna filiale, i collaboratori sono stati coinvolti in 195 sessioni informative. Per agevolare la diffusione delle informazioni legate a servizi e prodotti, in un contesto caratterizzato dal lavoro a distanza, sono stati realizzati ulteriori momenti di approfondimento per una platea eterogenea di partecipanti: un palinsesto di incontri via Skype, denominato Vivichat, con 131 sessioni informative cui hanno partecipato complessivamente 18.325 collaboratori.

## SICUREZZA INFORMATICA

Il Gruppo attribuisce importanza strategica alla protezione delle informazioni, dei clienti e in generale contribuisce attivamente alla resilienza cibernetica del Sistema Paese. In linea con la normativa vigente, la cybersecurity è governata da linee guida e processi integrati per tutelare gli interessi e i diritti dei clienti e dei collaboratori con regole inquadrate nel Sistema dei Controlli Interni Integrato della Banca, che definisce le responsabilità a tutti i livelli aziendali.

Il modello di cybersecurity del Gruppo ha un approccio di tipo risk-based ed è articolato in tre principali macro-aree:

- **Indirizzo:** definito mediante la revisione degli aspetti organizzativi e di politiche/processi, l'intelligence strategica e predittiva dei rischi cyber, 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 cybersecurity;
- **Presidio attivo:** garantito attraverso un approccio olistico basato su iniziative tecnologiche e organizzative rivolte a clienti, Stakeholder, terze parti e supply chain.

In accordo con tale modello sono stati definiti opportuni ruoli e responsabilità, a supporto e presidio, tra cui: gli Organi Societari ed i Comitati che assumono la generale responsabilità di indirizzo e controllo della cybersecurity, supportati dalle Funzioni di Governo che assicurano l'efficace gestione della stessa; l'Information Security Officer di Gruppo (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 cybersecurity, garantisce la compliance all'impianto normativo; le Funzioni Competenti che erogano i servizi, progettano e rilasciano soluzioni di cybersecurity attenendosi alla normativa in materia.

I compiti di cybersecurity 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 cybersecurity 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 cybersecurity, in un'ottica di miglioramento continuo della stessa. La struttura di cybersecurity, inoltre, conduce annualmente attività di Strategic Intelligence volte ad identificare gli scenari di rischio più rilevanti per Intesa Sanpaolo, relativamente ai quali sono definite le aree di indirizzo necessarie al fine di abilitare la Cyber Readiness di Gruppo.

Tenuto conto dell'importanza crescente delle tematiche di cybersecurity 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 cybersecurity. Il filo conduttore del Piano è una chiara definizione delle responsabilità nella diffusione a tutti i livelli della cyber culture per tutelare ogni componente del patrimonio aziendale. In particolare, il Piano prevede di implementare la strategia di Gruppo per la cybersecurity 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, mirati ad accrescere i livelli di Cyber Resilience e Cyber Readiness delle realtà del Gruppo.

Tra le iniziative più rilevanti per la Banca si evidenziano:

- le continue attività volte al miglioramento dei livelli di protezione per i clienti in un periodo di rapida crescita nell'utilizzo dei servizi digitali offerti e in relazione al nuovo contesto generato dall'emergenza sanitaria:
  - prosecuzione del percorso di innalzamento della cybersecurity e della resilienza dei sistemi e delle applicazioni dedicate a tale scopo per i servizi offerti ai clienti;
  - potenziamento del presidio antifrode, soprattutto in considerazione del contesto emergenziale favorevole agli attacchi verso la clientela meno abituata ad operare attraverso i canali digitali, anche mediante l'utilizzo di intelligenza artificiale e machine learning.
- l'irrobustimento del presidio di sicurezza sulle Terze Parti che erogano servizi alla Banca, attraverso una propria metodologia di valutazione, classificazione e verifica dei fornitori per gli aspetti di cybersecurity e continuità operativa. Le verifiche riguardano l'intero ciclo di vita del fornitore all'interno della Banca (fase di contrattualizzazione, erogazione del servizio, eventuale chiusura del contratto). Il presidio della tematica in oggetto viene garantito da un team di lavoro dedicato;
- il potenziamento delle misure di sicurezza adottate dai dipendenti come, ad esempio:
  - estensione dei servizi con autenticazione multi-fattore anche in funzione del nuovo modo di lavorare introdotto con l'emergenza pandemica;
  - potenziamento dei processi interni e delle comunicazioni da attivare in caso di evento critico al fine di ridurre i relativi rischi.

Relativamente al presidio antifrode la Banca mantiene costantemente aggiornato il proprio sistema antifrode in grado di analizzare in tempo reale tutte le operazioni effettuate dalla clientela tramite i canali digitali e rilevare, attraverso un sistema di valutazione del rischio, quelle potenzialmente anomale generando segnalazioni SMS e domande di sicurezza verso il cliente; inoltre la Banca agisce in collaborazione con le Autorità per contrastare le nuove tecniche utilizzate dai frodatori e sfrutta ogni canale per ricordare ai clienti come le credenziali siano personali, debbano essere ben custodite e non devono essere comunicate a terzi.

Nel corso del 2020, per l'intero sistema finanziario, si è registrato un trend crescente di tentativi di attacco che ha richiesto a Intesa Sanpaolo di bloccare transazioni fraudolente pari a circa 162 mln di euro per i clienti privati e circa 33 mln di euro per i clienti imprese.

Il profilo di cybersecurity 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, collaboratori, clienti e fornitori). Particolare attenzione è stata dedicata alla consapevolezza della clientela nei confronti delle tematiche di cybersecurity attuando una serie di iniziative di comunicazione sul sito pubblico (informative, documentazioni ed infografiche), sui social network più diffusi, sui canali sicuri della Banca (es. comunicazioni di estratto conto, notifiche nella App) anche in collaborazione con le Autorità Italiane ed Europee preposte. A questo proposito, a titolo di esempio, Intesa Sanpaolo ha partecipato anche nel 2020 come unica Banca italiana alle campagne di Europol (iniziative Cyber Scams, Don't Be a Mule, No More Ransom), ha previsto la campagna Facebook "Aiutaci ad aumentare la tua sicurezza" e il video YouTube "Proteggiti da chi finge di essere la tua banca" collaborando all'accrescimento della cultura della cybersecurity della clientela per mantenere il controllo della propria vita digitale.

La formazione interna prevista da Intesa Sanpaolo si rivolge in maniera personalizzata a tutti i livelli gerarchici aziendali, compreso il Top Management, che nel corso del 2020 è stato coinvolto in iniziative di induction specifiche e di simulazione (con altri istituti del settore finanziario e con CERTFin).

E' forte l'impegno di Intesa Sanpaolo nell'accrescere la cultura cyber a livello di Sistema Paese e in questo senso sono proseguite le collaborazioni con l'università Bocconi e i politecnici di Milano e Torino al fine di supportare i primi corsi di Laurea in ambito Cybersecurity, stage, talent program per hacker etici; inoltre la Banca è protagonista di iniziative rivolte a tutti i cittadini (ad esempio Youth4Cyber, all'interno del contesto della Digital Week di Milano) mirate a sensibilizzare gli stessi sulle minacce legate alla digitalizzazione.

Nel 2020 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 EBF, AFME, ECSO, Enisa, Europol, CERTFin e ABILab.

Il presidio integrato di cybersecurity e business continuity all'interno dei meccanismi di gestione delle crisi (Crisis Management) ha confermato l'efficacia non solo nella gestione degli eventi connessi alle calamità naturali ma anche, per la prima volta, in occasione dell'emergenza pandemica consentendo la continuità dei servizi e focalizzandosi sulla tutela di clienti e collaboratori. La Banca si è attivata immediatamente per assicurare il distanziamento sociale di collaboratori e clienti introducendo nuove modalità operative e accelerando il processo di digitalizzazione già in corso.

Come negli scorsi anni è proseguito, infine, l'impegno della Banca per ottenere e mantenere le certificazioni di

terze parti delle proprie attività di cybersecurity e continuità operativa a garanzia della qualità e dell'adeguato presidio dei servizi erogati (vedi [1]). A conferma dell'elevato presidio sul fronte della cyber security, Intesa Sanpaolo ha vinto il premio CTF AIPSA 2020, dedicato alla Cyber Resilienza durante la pandemia globale.

## 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 (salotti di ricevimento clienti, area living, zona self, ecc.) e adatte anche ad ospitare eventi artistici e culturali. Il nuovo modello di filiale a fine 2020 è presente in 271 filiali, di cui 13 filiali Imprese.

Durante il periodo di emergenza sanitaria sono stati incontrati a distanza, tramite l'utilizzo di una piattaforma digitale, circa 4.800 clienti e 500 collaboratori in 94 webinar organizzati nel secondo semestre.

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. Quest'ultima ha fornito un supporto concreto durante l'emergenza sanitaria. Il numero verde è sempre stato attivo, grazie all'utilizzo diffuso dello smart working dei Gestori Online, e ha garantito risposte ai clienti in momenti in cui le filiali sul territorio si sono trovate costrette a sospendere l'attività. Ha favorito il dialogo con i gestori in filiale, ha accompagnato i clienti nell'utilizzo dei canali digitali e ha fornito assistenza sui prodotti e servizi predisposti a seguito della pandemia.

Il 2020 ha visto il consolidamento di alcuni strumenti di dialogo tra i clienti e la Filiale Online. Attraverso l'App Intesa Sanpaolo Mobile il cliente può scrivere via chat alla Filiale Online o al proprio Gestore Remoto. Si tratta di un'interazione asincrona e persistente (WhatsApp-like) che consente di migliorare l'esperienza del cliente in una modalità diffusa e conosciuta come la chat, ridurre la necessità di rivolgersi alla filiale, ricevere assistenza veloce e la consulenza di esperti tramite canali digitali.

Il percorso si completerà a breve, estendendo la chat anche al canale Internet e permettendo al cliente di accedere alle conversazioni in qualsiasi momento dal device che preferisce. Nel 2020 la filiera si è arricchita di un nuovo punto operativo e conta nel complesso oltre 1.000 Gestori Online distribuiti su 18 sedi e 161 Gestori Remoti attivi in 14 filiali remote.

Il dialogo con i clienti è stato costante e parallelo alla relazione con la rete fisica con la quale si condivide la gestione dei portafogli. Il cliente può trovare nel Gestore Remoto una nuova modalità di accesso alla Banca in orari estesi e a distanza.

La presenza capillare sul territorio e l'accesso ai servizi sono realizzate dalla nuova rete nata da Banca 5, la prima Banca online in Italia attiva nei sistemi di pagamento, e Sisalpay. La nuova rete, operativa da inizio 2020 e che a novembre ha cambiato nome in Mooney attraverso un'operazione di rebrand, conta a fine 2020 circa 42.000 esercizi commerciali convenzionati distribuiti sull'intero territorio nazionale e mette a disposizione dei circa 20 mln di cittadini che transitano quotidianamente negli esercizi abilitati, un'offerta completa di servizi di incasso e pagamento (prelievi, bonifici, MAV, bollettini, ricarica di carte prepagate, ecc.) e altri servizi commerciali (Riconoscimento SPID, ricariche telefoniche).

Nel 2020, la Divisione International Subsidiary Banks ha proseguito l'attività dei progetti:

- Adopting Group Distribution Model (AGDM), per l'implementazione del nuovo modello di servizio commerciale in Banca Intesa Beograd in Serbia, CIB Bank in Ungheria, Privredna Banka Zagreb in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia ed Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, coinvolgendo da inizio progetto 397 filiali a beneficio di 577.000 clienti con un servizio di consulenza personalizzato dal gestore dedicato e sportelli automatici di ultima generazione (in totale 321 bancomat evoluti – MTA). Nel 2020 anche Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina è entrata nel perimetro AGDM e Intesa Sanpaolo Bank Albania è partita con la fase pilota nel periodo pre-COVID-19.
- 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 2020 è cresciuto stabilmente il numero di clienti Retail online che utilizza i canali digitali: 286.486 in CIB Bank in Ungheria, 345.306 in Bank of Alexandria, 538.316 in Privredna Banka Zagreb in Croazia, 43.769 in Intesa Sanpaolo Bank Albania e 71.401 in Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia. A fine anno DigiCal è stato esteso a Banca Intesa Beograd con internet e mobile banking. Nel 2020, Privredna Banka Zagreb in Croazia ha raggiunto 6.500 clienti sulla piattaforma di Internet e Mobile Banking Digi4Biz dedicata al segmento Small Business e SME, che sarà estesa nel 2021 anche a CIB Bank in Ungheria, Intesa Sanpaolo Bank Albania, Banca Intesa Beograd e Bank of Alexandria.

L'utilizzo dei tablet Danube per la raccolta della firma durante le operazioni transazionali in Privredna Banka Zagreb 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.

Inoltre, l'implementazione del servizio di Remote Offer, in un contesto come quello dell'emergenza sanitaria, ha

permesso ai collaboratori delle filiali di Privredna Banka Zagreb in Croazia e Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia di assistere i clienti da remoto tramite chat e di inviare offerte commerciali sui canali online; il Portale Pubblico di Privredna Banka Zagreb ha consentito ai clienti di sottoscrivere il contratto di multicanalità online, evitando di andare in filiale durante il periodo di difficoltà causato dalla pandemia.

## 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 3.535 punti operativi (costituiti essenzialmente da filiali Retail, Personal, Imprese, Private, Corporate, distaccamenti delle diverse tipologie di filiali, sportelli distaccati e aziendali) su 4.789 totali, ossia circa il 74% (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 ciechi. 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 mobile e web secondo gli standard di accessibilità WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) che consentono l'utilizzo delle piattaforme a persone con disabilità, offrendo il servizio in inglese e nella lingua locale.

Nel corso del 2020 sono proseguite le attività di rilevamento dei siti delle banche del perimetro delle International Subsidiary Banks, considerando le reti di filiali e gli head office, che hanno coinvolto per la prima volta anche Bank of Alexandria. Le attività di mappatura hanno riguardato il 100% degli immobili ed hanno preso in considerazione diversi parametri comuni (accessibilità dall'esterno, alle casse, ai gestori, etc.). I livelli più alti di accessibilità dall'esterno attualmente si riscontrano in Slovenia (88%) e in Croazia (86%). Nel corso del mese di settembre le banche hanno identificato diversi interventi migliorativi su base di priorità e fattibilità con un focus sulla rimozione delle barriere architettoniche. I primi interventi pianificati partiranno in Banca Intesa Beograd interessando 30 filiali con interventi leggeri, ed in VÜB Banka, dove gli interventi, di natura più strutturale, interesseranno 4 filiali.

Prosegue inoltre la collaborazione con Fondazione LIA (Libri Italiani Accessibili) che opera da anni con l'Associazione Italiana Editori e con l'Unione Italiana Ciechi e ipovedenti, al fine di ampliare l'accessibilità dei documenti del Gruppo pubblicati sia su internet sia sulla Intranet aziendale.

## INNOVAZIONE NEL CREDITO

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 direttamente dal proprio dispositivo mobile, in autonomia o con l'assistenza della filiale. Oltre l'80% delle pratiche di credito sono deliberate con valutazione automatica entro le 24 ore. Nel credito al consumo, tramite il prodotto PerTe Prestito Diretto, la Banca rende possibile, in modalità di vendita self, l'acquisto a tasso zero di 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 interessa anche 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 2020 le adesioni sono oltre 22.200, con più di 2.700 clienti che, individuata la casa da acquistare, hanno ricevuto l'erogazione del mutuo.

La Banca si è mossa fin dai primi giorni dell'emergenza sanitaria per l'attivazione di processi centralizzati a distanza, per consentire ai clienti Aziende Retail e Imprese di richiedere in autonomia la sospensione di mutui e finanziamenti prevista dal D.L. 18 del 17 marzo 2020 e contenere il più possibile i momenti di contatto tra clienti e gestori.

Il processo a distanza, che permette lo scambio di informazioni e documenti tra gestore e cliente via telefono e/o e-mail, è stato attivato per diverse iniziative tra le quali l'attivazione delle sospensioni delle rate dei finanziamenti, la richiesta di accesso alle garanzie di stato, il perfezionamento delle richieste di nuovi finanziamenti o l'utilizzo di linee di credito disponibili.

Inoltre, per ridurre l'impatto sull'operatività delle filiali e far fronte in modo ottimale alla notevole richiesta di operazioni di sospensione delle rate dei finanziamenti da parte dei clienti Aziende Retail e Imprese, sono state istituite Task Force dedicate, per un totale di circa 2.400 collaboratori, che hanno supportato le filiali nella valutazione e lavorazione delle pratiche.

Da settembre 2020 è disponibile Circolante Impresa Smart, il primo finanziamento a breve termine totalmente digitale. Da un lato, il processo di sottoscrizione consente alla clientela Piccole e Medie Imprese di sottoscrivere in self il finanziamento, senza necessità di recarsi in filiale. Dall'altro, il processo di valutazione si basa sul nuovo modello di calcolo online del rating delle PMI, che è in grado di verificare automaticamente la capacità di rimborso del finanziamento, tramite una valutazione del merito creditizio che analizza, tra i vari aspetti, i saldi e movimenti degli ultimi 15 mesi dei conti correnti del cliente.

## Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo

### 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 (successivamente ampliato a 1,5 mld in seguito all'integrazione del Gruppo UBI Banca) di credito ad impatto sociale a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.

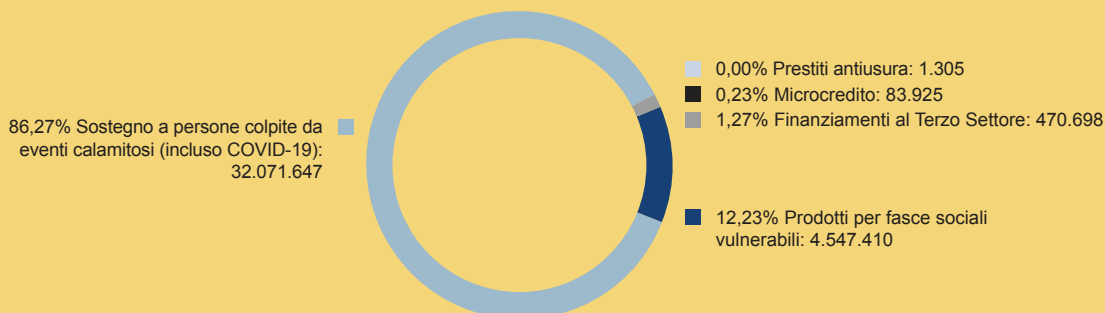
### INCLUSIONE FINANZIARIA DI SOGGETTI VULNERABILI

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 2020 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha erogato nuovi finanziamenti per attività ad alto impatto sociale per circa 37,2 mld di euro, pari al 42,5% del totale erogato, 32 mld dei quali a sostegno del sistema produttivo durante l'emergenza sanitaria, 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 calamitosi.

### 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 2020 il Gruppo ha erogato circa 85 mln di euro in progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero.

Iniziative sia di natura sociale, per il sostegno al reddito di famiglie, sia di natura imprenditoriale, per la creazione di micro e piccole imprese, con bacino di utenza essenzialmente nell'area milanese, vedono Intesa Sanpaolo partner della Fondazione Lombarda Antiusura e della Fondazione Welfare Ambrosiano.

Vi sono, inoltre, altri accordi attivi per l'inclusione creditizia di persone o piccole imprese svantaggiate; in particolare 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 Fondazione Beato Giuseppe Tovini Fondazione Toscana Antiusura, Fondazione Santa Maria del Soccorso, Fondazione Santi Simplicio e Antonio e Fondazione Sant'Ignazio da Laconi per iniziative antiusura.

Inoltre, 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 2020 sono stati erogati 258 finanziamenti per 5,7 mln di euro.

### MICROFINANZA IN EGITTO

Quale driver per la riduzione della povertà e lo sviluppo socioeconomico del paese, il microcredito è un'attività al centro della strategia di Bank of Alexandria, che mira a posizionarsi come riferimento per l'inclusione finanziaria, l'empowerment economico e il sostegno al reddito delle piccole realtà e dei clienti non bancarizzati. La sua offerta, che si compone di soluzioni per clienti privati e microimprese operanti in diversi settori, si è quindi arricchita negli anni con l'introduzione di prodotti dedicati al settore agribusiness e artigiani, donne e giovani. Nel 2020 la Banca ha erogato oltre 77 milioni di euro per un totale di oltre 46.600 finanziamenti, fornendo ad alcuni clienti anche servizi di consulenza sviluppati in cooperazione con diverse ONG.

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

Il Fund for Impact è stato creato nel 2019, e dotato di una disponibilità iniziale di circa 250 mln di euro, per sostenere l'erogazione di prestiti a categorie di clienti con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale. Nel 2020 sono stati promulgati i regolamenti di funzionamento ed è stata ampliata a 300 mln di euro la dotazione in seguito all'integrazione di UBI nel Gruppo Intesa Sanpaolo.

Il Fund for Impact sostiene l'iniziativa per Merito, la prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari residenti in Italia che studiano in Italia o all'estero, che ha finanziato nel 2020 6.446 studenti accordando loro 51,5 mln di euro (90,6 mln da inizio 2019). Nel 2020 sono state realizzate alcune nuove partnership con università e altri enti (in particolare scuole di specializzazione in attività del made in Italy come moda e cucina, nonché selezionate scuole per le attività digitali), è stato reso disponibile il finanziamento alle famiglie di studenti di alcune scuole superiori e ampliato ai dottorandi il perimetro di studenti assistiti.

Inoltre, sono state realizzate tre nuove iniziative:

- **MAMMA@WORK**, operativo da luglio 2020, è un finanziamento a condizioni agevolate destinato alle mamme lavoratrici perché possano gestire gli impegni economici successivi al periodo di maternità, pagando asili, baby-sitter o altre necessità temporanee grazie a un finanziamento di 300 o 500 euro al mese (erogato semestralmente), che può durare fino al compimento del 6° anno del figlio ed essere restituito in periodi prolungati (fino a 20 anni) e quindi con rate di importo limitato. Nel 2020 il prodotto ha finanziato 79 mamme per un importo complessivo di 236.000 euro.
- **XME StudioStation** è un finanziamento per l'acquisto di computer e connettività destinato alle famiglie con figli



che seguono la didattica a distanza. L'importo massimo è di 1.500 euro con durata personalizzabile (12-48 mesi), il tasso è zero e non sono richieste garanzie. Nel 2020 sono stati conclusi 891 contratti per un totale di 1,2 mln di euro di credito accordato.

- Obiettivo Pensione: a dicembre 2020 è diventata operativa la possibilità di finanziare persone che, pur avendo raggiunto il requisito minimo di età, non hanno sufficienti contributi per andare in pensione, in particolare perché hanno perso il lavoro; Obiettivo Pensione finanzia loro i contributi mancanti, per un periodo massimo di 3 anni e 6 mesi, con un'apertura di credito che prevede la restituzione in tempi lunghi (10 anni) attraverso strumenti consolidati.

## EVENTI CATASTROFICI E CALAMITOSI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato un impegno concreto al fianco delle popolazioni colpite da eventi catastrofici e calamitosi che 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 2020 sono state effettuate circa 300 sospensioni nel rimborso dei finanziamenti in essere per un debito residuo di circa 500 mln di euro. Sono inoltre stati erogati finanziamenti agevolati per oltre 163 mln nel 2020 (circa 497 mln dal 2018).

## 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 2020 sono stati erogati 5.693 mutui, per un controvalore di oltre 610 mln di euro.

Intesa Sanpaolo nel corso del 2020 ha previsto un supporto concreto ai dipendenti di società in crisi quali l'ex Embraco e Air Italy prevedendo la sospensione del pagamento delle rate dei mutui e dei prestiti per 12 mesi. Il sostegno alle famiglie si è concretizzato anche con la rinegoziazione di mutui, quasi 45.000 nel 2020.

Il Gruppo ha inoltre aderito all'Accordo per le donne vittime di violenza che l'ABI e i principali sindacati hanno sottoscritto. Per le donne inserite nei percorsi certificati di protezione, che si trovino in difficoltà economica, l'accordo prevede la sospensione del pagamento della quota capitale dei mutui e dei prestiti personali per 18 mesi. La Banca in fase di adesione ha previsto anche la sospensione dell'intera rata per offrire un maggior supporto.

Da alcuni anni Intesa Sanpaolo ha attivato Anticipazione sociale per i lavoratori in cassa integrazione che percepiscono l'indennità dall'INPS dopo 7/8 mesi dalla richiesta. Anticipazione sociale permette di attivare una linea di fido a condizioni economiche agevolate fino al momento dell'accredito dell'integrazione salariale da parte dell'INPS. Nello specifico, è stata prevista un'anticipazione forfettaria di 1.400 euro, ridotta proporzionalmente in caso di un periodo di sospensione inferiore (sospensione per meno di 9 settimane a zero ore oppure nel caso di una riduzione non a zero ore) o nel caso di rapporto di lavoro part time. Grazie agli accordi sottoscritti con Regione Piemonte, Città Metropolitana di Torino, Emilia-Romagna, Toscana e Veneto, il lavoratore non sostiene alcun onere perché indennizzato dai partner di progetto.

## L'OFFERTA PER I GIOVANI

Intesa Sanpaolo pone grande attenzione ai giovani e alle loro esigenze, a tal proposito ha sviluppato un'offerta dedicata che riguarda nello specifico:

- mutui, in particolare Mutuo Giovani, un'offerta che ha l'ambizione di agevolare questo target nell'acquisto della casa accogliendo richieste fino al 100% del valore dell'immobile con durate fino a 40 anni. L'erogazione complessiva, considerando anche il Fondo Garanzia per la Prima Casa, è di circa 3,8 mld di euro a oltre 31.350 giovani;
- finanziamenti, con il prodotto per Merito dedicato agli studenti per favorire l'accesso allo studio (per i dettagli si rimanda al paragrafo Fund for Impact – Nuove opportunità di accesso al credito). Inoltre, per gli studenti universitari che risiedono nel Meridione, o che risiedono in altre regioni d'Italia e vogliono frequentare un ateneo o una scuola specialistica nel Mezzogiorno, è stata affiancata a per Merito l'iniziativa StudioSi – Fondo del Ministero dell'Università e della Ricerca (MIUR) cofinanziata dal Fondo Sociale Europeo (FSE), che consente a Intesa Sanpaolo di erogare prestiti a tasso zero agli studenti universitari, fino a 50 mila euro da restituire in massimo 20 anni senza garanzie, per far fronte a spese d'iscrizione, acquisto dei libri e a tutti i costi connessi allo studio;

- conti correnti, con il prodotto XME Conto, che offre il canone di conto corrente e di una carta di debito completamente gratuiti e con imposta a carico della Banca, sino a 35 anni e con XME Conto UP!, per gli under 18, completamente gratuito sino al compimento della maggiore età;
- risparmio con SMART SAVE, il primo dei servizi in ambito investimenti progettato in ottica digitale; permette di effettuare la sottoscrizione di fondi a partire da 5 euro e la gestione di tutta l'operatività direttamente da App. Si tratta di un servizio di accumulo su fondi comuni di investimento dedicati, che ha l'obiettivo di favorire l'accesso all'investimento occasionale e/o periodico anche per piccole somme e in mobilità.
- risparmio con XME Salvadanaio, il salvadanaio digitale utilizzabile da grandi e bambini che consente di impostare accantonamenti, ad impulso o automatici, per arrotondamenti delle operazioni di pagamento effettuate con carte.

### L'OFFERTA PER L'IMPRENDITORIA FEMMINILE

Il finanziamento Business Gemma sostiene le imprese femminili e le lavoratrici autonome beneficiando 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 2020 sono stati erogati 93 finanziamenti per 3,2 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, offre prestiti agevolati, servizi di consulenza tecnica e l'estensione del know-how per le donne che beneficiano dell'iniziativa. Nel 2020, Banca Intesa Beograd ha concordato una nuova linea di credito di 8 milioni con la BERS e ha erogato 163 finanziamenti a Piccole e Medie imprese locali per circa 1,2 mln di euro; Intesa Sanpaolo Bank Albania ha reso disponibili circa 511.000 euro per 9 finanziamenti a donne imprenditrici. A seguito della pandemia, le clienti hanno potuto inoltre beneficiare di moratorie.

### 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 2020 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. Tra circa 900 candidate da tutta Italia per l'edizione 2020, 90 sono state le PMI celebrate nel corso dell'evento finale che si è svolto in live streaming nel mese di settembre 2020. L'evento ha rappresentato un'occasione di condivisione e di confronto sulle politiche aziendali e le best practice volte ad eliminare il gender gap, per un dibattito concreto che mira ad ispirare ed evolvere la cultura aziendale delle PMI italiane.

### LA GESTIONE DELLE RIMESSE

Intesa Sanpaolo offre prodotti specifici per i clienti stranieri, in Italia, che necessitano di inviare denaro nei paesi di origine.

Per agevolare i clienti in questo difficile anno è stato previsto, in accordo con Western Union, l'azzeramento totale dei costi di invio per le rimesse effettuate attraverso Money Transfer per tutto il secondo semestre del 2020. Oltre al servizio di Money Transfer, Intesa Sanpaolo consente sia a clienti che a non clienti di inviare denaro in diversi paesi di origine utilizzando il servizio GetMoney To Family e presso le Banche del Gruppo presenti all'estero con Express to Family.

Nel corso del 2020 sono state effettuate circa 97.000 rimesse per oltre 48 mln di euro complessivi.

### PROGETTO IMPACT 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. Nel corso del 2020 esso si è sviluppato lungo due direttrici principali, una interna e una esterna alla Banca, indirizzate su molteplici fronti di intervento:

- Valorizzazione dell'esperienza attraverso uno spin-off operativo con l'avvio dei lavori del progetto Credit to Migrants con la Direzione Impact; un'azione continua di allineamento, confronto e sensibilizzazione con le altre Business Unit della Banca potenzialmente interessate, allargando il focus dal tema dell'inclusione finanziaria dei migranti al tema dell'inclusione finanziaria in senso ampio (ovvero tutti i non inclusi).

- Avvio e consolidamento dell'interlocuzione dedicata con Fondazione Robert F. Kennedy Human Rights: in qualità di partner del progetto Bobby's Dream il Gruppo ha contribuito alla pubblicazione scientifica edita da Euricse, dedicata alle migliori pratiche a sostegno dell'inclusione sociale ed economica dei migranti e richiedenti asilo, e nel quadro del progetto formativo avviato dalla stessa Fondazione e dall'Università Cattolica Intesa Sanpaolo ha definito i termini del proprio intervento sul progetto e la propria best practice per gli studenti del corso di laurea in Management della Sostenibilità.
- Dialogo con le Istituzioni nazionali ed internazionali direttamente impegnate nel sostegno al processo di inclusione finanziaria e integrazione: in questo contesto, e al fine di valorizzare e condividere i risultati di progetto, Intesa Sanpaolo è stata invitata al tavolo nazionale sull'inclusione finanziaria promosso da MEF e Banca D'Italia nel quadro della partecipazione del Paese alla Global Partnership for Financial Inclusion del G20, di cui l'Italia ha assunto di recente la Presidenza e al prossimo tavolo di dialogo e confronto dedicato al tema dell'inclusione finanziaria istituito presso l'ABI. Al tavolo aderiscono Acli, Anci, Arci, Caritas Italiana, CeSPI, Direzione Generale Immigrazione Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Unhcr e International Organization for Migration (IOM).

## 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 2020 si contano circa 88 mila clienti nella rete Terzo Settore, una raccolta diretta e indiretta di circa 7,3 mld di euro, dei quali circa 5,5 mld di euro in raccolta diretta e impieghi per circa 2,3 mld di euro. 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.

For Funding è modello unico e distintivo nel mondo del crowdfunding sociale e per il prestito – diretto e senza intermediari - ai progetti non profit. Le persone fisiche e giuridiche italiane, attraverso la piattaforma, possono effettuare dei prestiti alle organizzazioni non profit a tasso agevolato. Nel 2020, For Funding ha raccolto circa 9,8 mln di euro di donazioni posizionandosi come prima piattaforma italiana di Donation Crowdfunding.

Le donazioni attraverso ForFunding a sostegno delle iniziative per l'emergenza COVID-19 ammontano a 3,5 mln di euro. In particolare, è stata ospitata in piattaforma la raccolta fondi "Emergenza Coronavirus: vicini a chi ha più bisogno" a sostegno del Dipartimento Protezione Civile, che ha raccolto nel complesso donazioni per oltre 2,2 mln di euro.

## EDUCAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA FINANZIARIA

L'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del COVID-19 ha imposto un profondo ripensamento delle attività di edutainment e didattica proposte dal Museo del Risparmio (MDR). Per mantenere elevato l'ingaggio del pubblico e la partecipazione dei più giovani, si è scelto di agire su due fronti: lo sviluppo di nuovi format online e l'implementazione di soluzioni tecnologiche per veicolare l'educazione finanziaria in modo efficace e innovativo, sia in remoto che in presenza.

Nonostante la chiusura al pubblico per circa sei mesi e le limitazioni imposte, durante il 2020 le attività ideate ed erogate in presenza e a distanza dal Museo del Risparmio hanno riguardato circa 22.000 persone.

Per il pubblico adulto è stata lanciata la MDR Web TV, una programmazione di eventi digitali live e on demand che ha raggiunto complessivamente circa 4100\* persone tra aprile e dicembre. Tra gli eventi organizzati dal MDR nel 2020 si evidenziano:

- Un libro in 30 minuti: 8 appuntamenti online con scrittori ed esperti che, attraverso i loro libri, hanno permesso di approfondire temi quali finanza comportamentale, psicologia del denaro, relazione tra filosofia ed economia, evoluzione dei sistemi di pagamento, economia circolare;
- MDR-HSS International virtual seminar: 2 seminari in lingua inglese realizzati in collaborazione con Herbert Simon Society e rivolti ad esperti e ricercatori del settore finanziario, dedicati alle determinanti dell'educazione finanziaria e alle conseguenze della pandemia sui mercati finanziari;
- Webinar di educazione finanziaria: 11 appuntamenti per stimolare la riflessione su alcuni temi cruciali per l'educazione finanziaria (gender gap, sostenibilità, innovazione didattica, resilienza nella gestione degli effetti della pandemia).

Per aiutare le persone a districarsi tra le difficoltà che devono affrontare nella complicata situazione economica collegata all'emergenza sanitaria, il Museo ha realizzato FIREWALL, quattro video pillole per aumentare la resilienza finanziaria ovvero la capacità di reggere l'urto della crisi senza cadere nella disperazione.

È inoltre stata disegnata, in collaborazione con Episteme, la ricerca "Capacità di Sopportazione e di Reazione in tempi di pandemia" volta ad analizzare i comportamenti degli italiani di fronte all'emergenza sanitaria e conseguentemente economica e sociale in atto.

Il Museo del Risparmio ha curato, in collaborazione con l'International Federation of Finance Museums, la redazione di "Financial education in pandemic times", un booklet che raccoglie le esperienze dei principali musei mondiali dell'economia e della finanza nell'elaborazione di nuove proposte educative e di comunicazione a seguito dell'emergenza COVID-19.

Sempre sul fronte internazionale, in occasione della Giornata Mondiale del Risparmio, è proseguita nel 2020 la collaborazione tra il Museo e le Banche della Divisione International Subsidiary Banks, di cui 8 hanno proposto attività di promozione dell'educazione finanziaria all'interno dell'iniziativa "The Art of Saving", tra cui laboratori per la didattica a distanza e altre iniziative di sensibilizzazione digitali.

Per il mondo scuola sono state progettate nuove formule di didattica a distanza, differenziate per età, che hanno consentito di raggiungere complessivamente circa 10.800 studenti e docenti.

Scuola	Attività di didattica a distanza
<b>PRIMARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MDR PLAY LAB: collana di video-tutorial per genitori e docenti per svolgere a distanza laboratori didattici su risparmio e sostenibilità</li> <li>• Nuovo format didattico "Legonomia" per imparare le basi dell'educazione finanziaria attraverso i LEGO</li> <li>• Partecipazione festival online TIME4CHILD</li> </ul>
<b>SECONDARIA DI I GRADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AES Quiz: edu-quiz a manche sulla storia della moneta, che ha visto competere tramite l'applicativo Kahoot circa 300 studenti delle scuole medie.</li> <li>• Nuovo format didattico sull'asimmetria informativa "INFO-Mania" sviluppato con il Politecnico di Torino</li> </ul>
<b>SECONDARIA DI II GRADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuovi video-percorsi dedicati alla contaminazione tra finanza, cinema e letteratura ("Un libro nella Borsa" e "Si gira motore..azioni!")</li> <li>• Incontro online con R. De Bonis e M. Vangelisti di Banca d'Italia sull'evoluzione degli strumenti di pagamento</li> <li>• Incontro online "La finanza spiegata bene – Speciale Scuole" con il giornalista Mauro del Corno</li> <li>• Digital live show "Non ci casco" sulle truffe nei pagamenti elettronici, nell'ambito del Salone dei Pagamenti</li> <li>• Digital live show "Scelte Insostenibili"</li> <li>• Festival digitale "Il mio posto nel mondo" con Lavazza e Ass. Next level</li> </ul>

\* Il dato include sia coloro che hanno seguito la diretta, che il numero di visualizzazioni della registrazione caricata successivamente sul canale Youtube del Museo del Risparmio.

Per le scuole secondarie di II grado è stato lanciato un nuovo modulo da 30 ore di formazione a distanza da erogare nell'ambito dei "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento" di cui nel 2020 hanno beneficiato 303 studenti, mentre altri 600 accederanno nel 2021.

Nel 2020 è stata portata a termine la 2° edizione del SAVE Tour (Sustainability, Action, Voyage, Experience), percorso itinerante di educazione finanziaria e alla sostenibilità sviluppato con la Banca Europea degli Investimenti e Italscania, che tra ottobre 2019 e febbraio 2020 ha toccato 15 città in Liguria, Sardegna e Sicilia e coinvolto 85 istituti scolastici e 4550 studenti delle scuole elementari, medie e superiori. Ulteriori 7 tappe in Calabria e Campania sono state annullate a causa delle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria. Il progetto si trasformerà nel 2021 in un tour virtuale con nuovi contenuti accessibili sia in italiano che in inglese.

Tra le principali innovazioni tecnologiche introdotte:

- La visita virtuale 3D al Museo, che consente di esplorare le varie stanze, visionare una selezione di contenuti e scaricare le app per familiarizzare con la complessa arte della gestione del denaro.
- L'app "Il tesoro di Mika", un'appassionante sfida al tesoro virtuale a colpi di quiz e giochi. Chi riesce a rispondere correttamente alle domande, riceve il titolo di Maestro del Risparmio.
- La futuristica postazione "Test and fun", che sfrutta l'intelligenza artificiale per scoprire come ciascuno di noi si relaziona al denaro e al risparmio.

È proseguita anche nel 2020 la partnership con l'Osservatorio Permanente Giovani-Editori per il progetto Young Factor, con l'obiettivo di sostenere la lettura critica e l'alfabetizzazione economico-finanziaria nei giovani, che è riuscita a proseguire con il progetto nelle scuole, nonostante l'emergenza sanitaria, grazie alla didattica a distanza coinvolgendo un numero ancora maggiore di scuole (2.150) e studenti (617.180).

Sviluppato nell'ambito dell'iniziativa Il Quotidiano in Classe - che attraverso la lettura di più quotidiani a confronto si propone di aiutare i giovani a sviluppare quello spirito critico indispensabile per essere domani cittadini liberi - il progetto intende favorire la diffusione della cultura economico-finanziaria tra i giovani, fornire supporti di conoscenza utili per operare scelte consapevoli per il proprio futuro, favorire la formazione di cittadini responsabili. Gli insegnanti e le classi che aderiscono al progetto inseriscono nel percorso didattico l'approfondimento delle tematiche alla base dell'economia, della finanza e delle regole che sovrintendono le attività finanziarie e bancarie. Il lavoro educativo trae spunto da temi di attualità (la crisi economica, l'andamento dei mercati finanziari, ecc.) e consente di approfondire i diversi argomenti riportandoli alla realtà quotidiana dei ragazzi.

## **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 e del mondo imprenditoriale e associativo, anche durante il periodo di emergenza da COVID-19. Il Gruppo affianca i propri clienti in un modello di relazione consolidato e duraturo, fondato su qualità, affidabilità e fiducia.

Nei confronti di circa un milione di Imprese e 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 IN ITALIA**

Nel 2020 Intesa Sanpaolo ha destinato nuovo credito a medio-lungo termine all'economia reale per circa 87 mld di euro, con circa 77 mld in Italia, di cui circa 63 mld erogati a famiglie e Piccole e Medie Imprese.

Nel 2020 circa 11.500 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato, con un impatto positivo generato sull'occupazione attraverso la tutela di circa 57.000 posti di lavoro.

Di fronte all'emergenza COVID-19, Intesa Sanpaolo ha da subito adottato prime misure straordinarie e ha poi prontamente implementato le misure previste dai Decreti governativi, attraverso iniziative di aiuto concreto alle imprese per sostenerle nel momento di difficoltà: dalla sospensione delle rate dei finanziamenti allo stanziamento di un plafond di 50 mld di euro, con un'attenzione particolare ai settori più colpiti dalla crisi (turismo e commercio). Per maggiori dettagli si rimanda all'apposita sezione Supporto alle famiglie e alle imprese per fronteggiare l'emergenza COVID-19.

Intesa Sanpaolo già da agosto ha reso disponibili gli strumenti per consentire di beneficiare del Superbonus e degli altri bonus edilizi e a settembre li ha avviati estendendo successivamente l'offerta anche alla clientela della rete UBI Banca, grazie alla progressiva integrazione commerciale delle due banche. Per maggiori approfondimenti sull'offerta si rimanda al capitolo Finanziamenti e servizi per la green e la circular economy.

La crescita dimensionale delle PMI italiane è sostenuta dalle strutture Intesa Sanpaolo di Finanza Straordinaria e dalla partnership con Elite di Borsa Italiana, 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 2020, Intesa Sanpaolo, in collaborazione con Confindustria, ha portato 57 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) in versione digitale. Una tra queste è stata interamente dedicata alle startup del programma B-Heroes ed un'altra ha visto il coinvolgimento di alcune aziende del programma Imprese Vincenti.

Nel 2020, è proseguito il Programma Intesa Sanpaolo Basket Bond, in partnership con Elite, un'operazione di emissione di obbligazioni da parte di PMI che prevede una potenziale successiva cartolarizzazione tramite "Note" destinate a investitori istituzionali. Il Programma, strutturato in più tranche, ha previsto nel 2020 la sottoscrizione di obbligazioni per un ammontare complessivo pari a 100 mln di euro e ha coinvolto 12 PMI in tutta Italia.

## ACCORDI PER IL CREDITO ALLE IMPRESE

Con l'obiettivo di proseguire nel sostegno alle imprese e rispondere all'evoluzione del contesto regolamentare europeo, l'operatività dell'Accordo per il credito, sottoscritto da ABI e dalle principali associazioni di categoria nel 2019, è proseguita per il 2020 con le modifiche introdotte dagli Addendum del 6 marzo e 22 maggio che hanno ampliato le modalità di accesso a fronte dell'emergenza COVID-19.

Nel 2020 l'intera economia nazionale è stata profondamente colpita dai devastanti effetti della pandemia. La Banca da febbraio, grazie ad accordi con le associazioni di categoria nazionali ha potuto mettere a disposizione delle imprese dapprima le proprie misure straordinarie di sostegno alla liquidità e subito dopo le ulteriori azioni a supporto degli operatori economici in coerenza con i provvedimenti di legge che si sono susseguiti nel corso dell'anno (dal Decreto Cura Italia, al D.L. Liquidità, Rilancio e da ultimo Ristori). Gli accordi sono stati oggetto di una capillare divulgazione attraverso numerosissimi webinar, sia a livello nazionale che nei singoli territori, attraverso il coinvolgimento di un elevato numero di partecipanti, incluse le imprese associate.

I temi comuni a molti accordi hanno riguardato fundamentalmente tre macro aree; la prima, il sostegno alla liquidità aziendale e al circolante, con finanziamenti a breve, medio e lungo termine, anche con le garanzie pubbliche del Fondo Centrale e di SACE, le moratorie straordinarie, la valorizzazione delle Filiere e il supporto all'internazionalizzazione; una seconda relativa a innovazione e sostenibilità con particolare attenzione ai temi ESG, Circular Economy e Start-up innovative; una terza, infine, per favorire lo smart working e per assicurare protezione e coperture assicurative e sanitarie.

Inoltre, grazie ai provvedimenti inseriti nel D.L. Rilancio, sono state realizzate importanti iniziative, concretizzatesi con la sigla di nuovi accordi o con addendum a quelli già firmati, nell'ambito degli incentivi legati al sistema casa, in particolare al Superbonus, e alla possibilità della cessione del credito d'imposta alle banche, che ha facilitato lo sviluppo di soluzioni innovative grazie anche alla attiva collaborazione con alcune rappresentative associazioni di categoria.

Di seguito l'elenco degli accordi sottoscritti con le principali associazioni di categoria nel corso del 2020, con evidenza solo di quelli aventi rilevanza nazionale:

- Confcommercio Imprese per l'Italia
- Confartigianato Imprese
- CNA Confederazione Nazionale dell'Artigianato
- Confapi Confederazione italiana della piccola e media industria privata.
- Federalberghi
- Federturismo, Confindustria Alberghi e Federterme
- ANCE Associazione Nazionale Costruttori Edili
- Federlegno Arredo
- Anima Confindustria Meccanica Varia
- Confindustria Intellect
- Assopellettieri - Associazione Italiana Pellettieri
- CDO Compagnia delle Opere
- Finco Federazione Industrie Prodotti Impianti Servizi ed Opere Specialistiche per le Costruzioni e la Manutenzione

Nel 2020, inoltre, a sostegno dell'internazionalizzazione delle imprese, sono stati rinnovati l'accordo con l'Agenzia ICE e l'accordo con SACE SRV, che consente alle imprese clienti di accedere a condizioni competitive ai servizi per il recupero dei crediti internazionali, oltre alla prosecuzione della convenzione con SACE per la garanzia dei finanziamenti a medio lungo termine International+ di Intesa Sanpaolo ed al Master Participation Agreement in essere con SACE, destinato alla condivisione del rischio derivante dall'emissione di garanzie internazionali e crediti documentari export.

Il supporto alle PMI in ambito di Industria 4.0 (proseguito ancora parzialmente nel 2020) si è concretizzato nell'anno con erogazioni per 541 mln di euro.

Inoltre, nel 2020, attraverso diversi specifici accordi con il Gruppo Banca Europea per gli Investimenti (BEI e FEI,

Fondo europeo per gli investimenti) Intesa Sanpaolo ha predisposto più linee di intervento che consentiranno complessivamente di erogare ai destinatari finali nuovi finanziamenti per oltre 2,8 mld di euro, principalmente destinati all'economia italiana.

Le risorse saranno indirizzate a finanziare le Piccole e Medie Imprese per nuovi investimenti, tra i quali in particolare quelli in progetti di ricerca e investimenti innovativi, necessità permanenti di capitale circolante e liquidità per superare l'emergenza COVID-19. Attraverso l'utilizzo di Fondi Strutturali Europei sono stati sostenuti due progetti: uno con la Regione Sardegna per far fronte all'emergenza COVID-19, con una particolare attenzione al settore turistico ed un altro destinato a finanziare il percorso formativo degli studenti universitari.

Inoltre, attraverso una cartolarizzazione sintetica di un portafoglio di prestiti in essere per circa 2 mld di euro realizzata nell'ambito del programma "GARC" (Gestione Attiva Rischio di Credito) Intesa Sanpaolo, a seguito dell'ottimizzazione del rischio di credito, metterà a disposizione nuovi finanziamenti per complessivi 450 mln di euro per PMI danneggiate dall'emergenza provocata dall'epidemia COVID-19.

Sempre nel 2020 l'accordo con il FEI sottoscritto nel 2018 che prevede la creazione di un portafoglio supportato dalla garanzia Innovfin per nuovi finanziamenti fino a 300 mln di euro connessi, originariamente, a progetti di ricerca, innovazione e sviluppo, è stato rivisitato ampliando le finalità ad investimenti in digitalizzazione ed efficientamento energetico nel pieno rispetto del programma europeo Green New Deal. Contestualmente è stata altresì dedicata una quota del portafoglio al Circolante, denominata linea COVID-19, per supportare le imprese nella carenza di liquidità causata dalla crisi pandemica contingente. Nel 2020 sono stati costruiti 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 con una nuova iniziativa che beneficia delle garanzie della società consortile promossa da Confcommercio accanto a quella del Fondo di Garanzia per le PMI. Inoltre, la Banca si è attivata per avviare l'attività in linea con la SME initiative, 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. Nel corso del 2020 l'iniziativa non ha visto utilizzi da parte delle imprese a causa dell'emergenza COVID-19; a dicembre è stata ottenuta dal FEI la richiesta autorizzazione all'ampliamento degli scopi ammissibili, includendo finanziamenti a supporto del circolante per le imprese che hanno subito danni in seguito alla pandemia. La Banca si è impegnata ad erogare finanziamenti per oltre 300 mln di euro a favore delle PMI attraverso tale strumento, che consente di finanziare le imprese con un beneficio di 50 bps di sconto sul pricing di riferimento.

## **SUPPORTO ALLE FAMIGLIE E ALLE IMPRESE PER FRONTEGGIARE L'EMERGENZA COVID-19**

Sin dall'inizio della pandemia tutta la Banca è stata fortemente impegnata in un serie di iniziative per dare supporto a tutte le imprese clienti colpite dalla crisi, talvolta avviando, in autonomia, interventi che hanno potuto essere già operativi persino prima dell'emanazione di politiche ed interventi regolatori messi a punto dal governo.

Il sostegno di Intesa Sanpaolo a famiglie e imprese durante l'emergenza sanitaria si è concretizzato principalmente attraverso la sospensione di rate di mutui e prestiti e l'erogazione di finanziamenti agevolati. Nel 2020 Intesa Sanpaolo ha erogato circa 30 mld di euro di finanziamenti con garanzia statale e SACE e accordato moratorie - inclusi i rinnovi - su mutui e prestiti per 73 mld di euro, di cui circa 54 mld per imprese e circa 19 mld per famiglie al fine di supportare l'economia del Paese.

## **INIZIATIVE DI SOSPENSIONE RATE PER LE FAMIGLIE**

La Banca ha aderito alle moratorie previste per legge e nello specifico alla moratoria per la c.d. "zona rossa", rivolta cioè alla clientela privati, titolare di prestiti e mutui relativi ad immobili ubicati nei comuni individuati dal Decreto. Il Gruppo ha successivamente esteso le misure previste dall'Ordinanza anche ai titolari di prestiti personali residenti nella c.d. "zona rossa". All'interno del pacchetto di misure agevolate predisposte in attuazione delle disposizioni di legge, si segnala inoltre la moratoria a valere sui mutui erogati a privati per l'acquisto della prima casa. Il Fondo di solidarietà per la sospensione dei mutui prima casa (c.d. Fondo Gasparrini), ha supportato la sospensione del pagamento delle rate (quota capitale e quota interessi) al verificarsi di situazioni di temporanea difficoltà del nucleo familiare. Tramite successivi interventi normativi, le casistiche per accedere alle moratorie sono state ampliate in termini di requisiti di accesso. Non sono state applicate commissioni per la moratoria.

Il Gruppo ha avviato una propria iniziativa a supporto della clientela Privati titolare di un mutuo e/o prestito

\* Nella c.d. "zona rossa iniziale" rientravano i Comuni lombardi di Bertinico, Casalpusterlengo, Castelgerundo, Castiglione D'Adda, Codogno, Fombio, Maleo, San Fiorano, Somaglia, Terranova dei Passerini, nonché il Comune veneto di Vò Euganeo, puntualmente elencati nell'allegato 1 al Decreto Presidente C.d.M. del 1/3/2020.

personale, che è poi confluita nell'accordo ABI/Associazioni dei consumatori a cui Intesa Sanpaolo ha aderito. Essa ha previsto la possibilità di sospendere a scelta l'intera rata o la sola quota capitale per 6 mesi, con possibile proroga fino a 12 mesi. Un'iniziativa paragonabile è stata messa in atto anche dal Gruppo UBI.

Le moratorie COVID-19 d'iniziativa del Gruppo UBI sono state attivate tramite sospensioni dell'intera rata a favore della clientela privati richiedente senza prevedere specifici requisiti. Dal secondo semestre 2020 tutte le nuove richieste sono state indirizzate verso le formule cosiddette ex lege o rientranti nell'ambito di accordi di categoria. Il Gruppo UBI ha inoltre aderito, tramite la controllata Prestitalia, alla moratoria dell'accordo ASSOFIN - Associazioni dei Consumatori, riguardante la sospensione del pagamento delle rate relative a finanziamenti rappresentati da cessione del quinto dello stipendio e credito al consumo.

### **INIZIATIVE DI SOSPENSIONE RATE PER LE IMPRESE E AZIENDE RETAIL**

In seguito all'introduzione dei Decreti "Cura Italia" e "Agosto", il legislatore ha introdotto la possibilità per PMI e professionisti di sospendere il pagamento delle rate dei finanziamenti in scadenza, con specifiche legate alle imprese del comparto turistico, per le quali è stato previsto un periodo più esteso di sospensione applicabile. La moratoria per la c.d. "zona rossa" è stata disposta a favore di imprese titolari di mutui relativi agli edifici ubicati nei comuni della c.d. "zona rossa iniziale" e strettamente connessi alla gestione di attività di natura commerciale ed economica, anche agricola. Fino al termine dello stato di emergenza è stata prevista la possibilità della sospensione dell'intera rata o della sola quota capitale.

Inoltre, attraverso l'accordo ABI "Imprese in Ripresa 2.0" a cui Intesa Sanpaolo ha aderito, le aziende operanti su tutto il territorio italiano hanno potuto chiedere la sospensione delle rate dei finanziamenti in essere, prorogabile in funzione della durata dell'emergenza, con una particolare attenzione alle imprese operanti nel settore del turismo, per la possibilità a loro riservata di richiedere la sospensione delle rate dei finanziamenti per un periodo superiore. Intesa Sanpaolo (incluso il Gruppo UBI) ha inoltre aderito all'accordo ABI – enti locali del 6 aprile 2020 che ha previsto la possibilità di sospendere il rimborso della quota capitale delle rate scadenti nel 2020 e riferite ai mutui concessi agli enti locali.

Le moratorie COVID-19 d'iniziativa del Gruppo UBI sono state attivate a favore della clientela Imprese nella formula della sospensione della sola quota capitale e per un massimo di 12 mesi. Non sono state previste limitazioni legate alle forme tecniche, né sono stati richiesti specifici requisiti.

### **SUPPORTO IMMEDIATO ALLE AZIENDE SOTTO IL DECRETO LIQUIDITÀ**

Il Decreto Liquidità ha introdotto misure che favoriscono l'accesso al credito delle Imprese attraverso l'utilizzo delle garanzie concesse dallo Stato e che il Gruppo Intesa Sanpaolo ha reso celermente disponibili, come riportato di seguito:

- Finanziamenti fino ad euro 30.000 garantiti al 100% dal Fondo di Garanzia per le PMI;
- Altri finanziamenti garantiti dal Fondo di Garanzia: il Decreto Liquidità ha concesso la possibilità di innalzare la garanzia di MCC - Medio Credito Centrale fino al 90% per le PMI colpite dall'emergenza;
- Finanziamenti garantiti da SACE – "Garanzia Italia - SACE", ottenibili a valere su nuovi finanziamenti, se finalizzati a investimenti. La garanzia SACE ha potuto raggiungere un massimo del 90%. Sono ammesse alla garanzia SACE anche le PMI, inclusi i lavoratori autonomi e i liberi professionisti titolari di partita IVA, che abbiano pienamente utilizzato la loro capacità di accesso al Fondo di garanzia PMI;
- Sospensione della revoca dei fidi a breve termine, in attuazione delle iniziative di legge previste dal Decreto Cura Italia e successivamente dal Decreto Agosto.

### **PROGRAMMI RINASCIMENTO: BERGAMO E FIRENZE**

I Programmi Rinascimento rappresentano una risposta innovativa e tempestiva che Intesa Sanpaolo ha fornito per fronteggiare l'emergenza economica e sociale, derivante dalla diffusione del COVID-19. Questi programmi di supporto all'economia reale, che abilitano meccanismi virtuosi di collaborazione pubblico-privato-non profit, sono destinati alle start-up, microimprese e PMI, che intendono realizzare progetti di sviluppo e innovazione, con impatti sul territorio. Nell'ambito di questi programmi sono stati adottati i Prestiti d'Impatto, strumenti finanziari innovativi e sostenibili, caratterizzati da durate lunghe, che li qualificano come una forma di capitale paziente, e onerosità molto contenuta.

Nel mese di maggio 2020 Intesa Sanpaolo e il Comune di Bergamo hanno lanciato il Programma Rinascimento Bergamo, al fine di sostenere un territorio particolarmente colpito dalla diffusione del COVID-19. L'iniziativa, che vede la partecipazione della Fondazione Cesvi in qualità di Soggetto Attuatore, è stata declinata in differenti bandi, a sostegno di diverse tipologie di Beneficiari, che presentino progetti finalizzati al consolidamento,

\* Nella c.d. "zona rossa iniziale" rientravano i Comuni lombardi di Bertonico, Casalpusterlengo, Castelgerundo, Castiglione D'Adda, Codogno, Fombio, Maleo, San Fiorano, Somaglia, Terranova dei Passerini, nonché il Comune veneto di Vò Euganeo, puntualmente elencati nell'allegato 1 al Decreto Presidente C.d.M. del 1/3/2020.



adeguamento, rinnovamento, innovazione e/o riorganizzazione della propria attività.

Il Programma ha un valore complessivo di 30 mln di euro, messi a disposizione dalla Banca nella forma di contributi a fondo perduto (10 mln di euro) e Prestiti d'Impatto (20 mln di euro) ai Beneficiari che abbiano partecipato e siano stati selezionati sulla base dei termini previsti dai 6 bandi lanciati. Una quota di 5 mln di euro di Prestiti di impatto verrà destinata al finanziamento di un progetto di mobilità sostenibile a Bergamo che è in corso di definizione.

Alla data del 31 dicembre 2020, il Comitato Tecnico di Programma Rinascimento aveva approvato l'erogazione di contributi a fondo perduto per sostenere spese inderogabili a favore di 3.668 microimprese di Bergamo e valutato positivamente 524 progetti di innovazione e consolidamento, per un commitment complessivo di 9 mln di euro in termini di contributi a fondo perduto e 6 mln di euro in termini di Prestiti di Impatto. Alla stessa data sono stati stipulati 164 Prestiti di Impatto per un importo di circa 2,5 mln di euro.

Il Programma Rinascimento Firenze è stato lanciato nel mese di settembre 2020 da Intesa Sanpaolo e Fondazione CR Firenze, con l'obiettivo di sostenere le micro e piccole imprese, attività artigiane, profit e no-profit dell'Area Metropolitana di Firenze, attive nei settori: artigianato artistico, turismo e filiera culturale, filiera moda, enogastronomia e lifestyle (inclusi cosmetica e profumi), Mondo delle start-up/Tecnologia/Industria 4.0, Agritech e Agroindustria. A supporto del Programma, Fondazione CR Firenze ha messo a disposizione 10mln di euro da erogare nella forma di contributi a fondo perduto e la Banca fino a 50mln di euro da concedere come Prestiti d'Impatto.

Il Programma, che è declinato sui settori rappresentativi del Territorio per il tramite di 5 bandi, promossi e gestiti da Soggetti Attuatori, intende supportare la realizzazione di progetti di rilancio/riorganizzazione dell'attività che siano credibili e che abbiano un impatto sociale misurabile attraverso la definizione di KPI sociali, previsti a livello di singolo progetto. A fine 2020 sono stati lanciati i primi tre bandi: artigianato artistico; turismo e filiera culturale; filiera moda, enogastronomia e lifestyle.

## **INIZIATIVE A SUPPORTO DEI TERRITORI E DELLE COMUNITÀ IN COLLABORAZIONE CON LE DIOCESI**

Le iniziative in collaborazione con le diocesi hanno l'obiettivo di sostenere famiglie, artigiani, commercianti e piccole imprese, permettendo loro di superare l'attuale periodo di crisi e di tornare alla normale conduzione della vita o dell'attività lavorativa. Tali progetti sono rivolti a specifici territori e comunità, con l'obiettivo di supportare la fase di ripartenza e ridurre le ulteriori disuguaglianze e conflittualità sociali che la diffusione del COVID-19 sta aggravando, rendendo fragile il contesto familiare e lavorativo.

A Bergamo attraverso il progetto "Ricominciamo insieme – Sostegno alle generazioni nella famiglia" è stato erogato un contributo di 5 mln di euro alla Diocesi di Bergamo, raddoppiando la dotazione del Fondo con i contributi già messi a disposizione dalla stessa Diocesi assieme ad altri enti e privati. In concreto, è stato creato un "Fondo Famiglia in emergenza COVID-19" per l'assistenza di oltre 100 mila famiglie nelle principali voci che gravano sul bilancio familiare di ogni generazione: l'affitto per la casa o il mutuo, le bollette luce e gas e la spesa alimentare sono al primo posto, ma anche le spese scolastiche dei figli (retta, mensa, libri) e il supporto alle loro attività estive.

Inoltre, per favorire la ripartenza del territorio bergamasco, l'impegno della Banca si è anche tradotto con un programma di "Prestiti d'impatto" a favore delle piccole attività artigianali, commerciali e piccole imprese familiari. Il programma prevede la concessione di finanziamenti agevolati fino a 20.000 euro. La raccolta delle prime richieste è iniziata il 10 giugno e a fine dicembre 2020 risultano accolte 40 richieste per un totale di oltre 700 mila euro deliberati.

## **SOSTEGNO ALL'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE**

Intesa Sanpaolo sostiene le imprese italiane e le loro sussidiarie all'estero fornendo il supporto finanziario e consulenziale per le varie necessità connesse ai percorsi di internazionalizzazione con il supporto di:

- una Rete estera costituita da Banche controllate, filiali estere e uffici di rappresentanza in circa 40 Paesi nel mondo con Desk specializzati (Corporate Desk e Multinational Desk), e una copertura in più di 80 Paesi grazie ad accordi di collaborazione con altre Banche corrispondenti;
- un modello di servizio che fa leva su competenze specifiche di Specialisti in internazionalizzazione presenti sul territorio italiano che fungono da punto di riferimento e dedicati al supporto finanziario, di Specialisti Global Transaction Banking (GTB) dedicati alle necessità di Trade Finance 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 offerte dall'entrata in vigore della Payment Services Directive 2 (PSD2).

Inoltre, per agevolare lo sviluppo internazionale delle imprese e favorire la conoscenza della Rete estera e dei servizi disponibili, Intesa Sanpaolo organizza varie tipologie di eventi (in presenza e in remoto) sull'internazionalizzazione, in Italia e all'estero, accompagna le imprese in missioni e fiere all'estero in

collaborazione con vari partner esterni, organismi istituzionali e associazioni di categoria, attiva vari strumenti di comunicazione interna ed esterna.

### **IMPRESE VINCENTI**

Nel 2020 il Gruppo ha realizzato la seconda 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 seconda edizione, nonostante la crisi generata dalla pandemia, ha registrato ottimi risultati: circa 4.000 imprese candidate e 144 imprese selezionate e celebrate come Imprese Vincenti nel corso del Digital Tour che, in 12 tappe/eventi, ha attraversato virtualmente tutta l'Italia. Elemento di novità dell'edizione 2020 è stato il coinvolgimento delle imprese del Terzo Settore, a conferma dell'importanza del legame tra il mondo profit e il territorio di radicamento.

### **DIALOGO INDUSTRIALE E PROGRAMMA SVILUPPO FILIERE**

Il nuovo approccio Dialogo Industriale nasce con l'obiettivo di accrescere 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 2020 sono state sviluppate nuove funzionalità che consentono di migliorare ulteriormente il confronto con le imprese rispetto alle strategie di azione per una ripresa sostenibile, grazie a un set informativo più ampio, dati previsionali coerenti con gli scenari post-Covid e nuovi dati di analisi degli impatti derivanti dall'emergenza.

In parallelo con Dialogo Industriale è proseguito il programma Sviluppo Filiera per supportare le imprese di ogni settore e dimensione favorendo 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. Per rilanciare l'economia italiana nella delicata fase di ripartenza post-COVID è stato potenziato il Programma rivolgendosi a 2.500 Filiere potenziali e destinando un nuovo plafond di 10 mld di euro di nuovo credito. Inoltre, sono stati sottoscritti accordi su nuove forme di Filiera con l'estensione a fornitori diretti e indiretti ed il coinvolgimento della filiera a monte e di quella a valle dei rivenditori. Alla fine del 2020 le aziende capofila aderenti riguardano circa 763 filiere con un potenziale di oltre 18.400 fornitori e una forza lavoro di oltre 98.000 dipendenti.

### **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 e accessibile anche tramite App - 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 2020 Welfare Hub viene valorizzato come strumento di sostenibilità dal Programma Sviluppo Filiera e dal finanziamento S-Loan e conta 3.037 aziende aderenti alla piattaforma.

## 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.

La platea dei beneficiari è stata estesa dal 2019 agli under 46 e ai liberi professionisti, residenti o disponibili a trasferirsi nelle regioni target dell'iniziativa; le agevolazioni si applicano inoltre ai territori colpiti dagli eventi sismici del 2016-2017, includendo così anche specifici territori di Lazio, Marche e Umbria, precedentemente non inclusi.

L'importo finanziabile può essere sino a 60.000 euro per richiedente (in caso di azienda con un solo proponente) o 50.000 euro (in caso di società), con un massimo di 200.000 euro per progetti con più proponenti, una copertura massima da parte della Banca del 50% ed il rimanente 50% a copertura pubblica a fondo perduto. Il finanziamento bancario prevede un contributo in conto interessi riconosciuto da Invitalia ed è sempre assistito da garanzia 662/96 all'80%.

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 2020 sono stati erogati 575 finanziamenti per 26 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 (si rinvia al paragrafo Microcredito e lotta contro l'usura).

A sostegno della nuova imprenditoria è stata confermata un'offerta commerciale dedicata ai Nuovi Imprenditori che hanno aperto la Partita Iva da non più di dodici mesi. 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, nonché agevolazioni nei primi tre anni anche per ulteriori prodotti che, su richiesta del cliente, possono completare l'offerta quali Internet Banking, Pos e Digifattura.

## 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

Intesa Sanpaolo Innovation Center si propone quale attore dell'ecosistema dell'innovazione a supporto delle startup attraverso la gestione di percorsi di accelerazione in proprio o con partner specializzati, italiani e internazionali.

Tra i programmi erogati direttamente da Intesa Sanpaolo Innovation Center, Startup Initiative è l'iniziativa dedicata alle imprese innovative più promettenti, che, attraverso un percorso di selezione e coaching, le prepara al confronto con il mercato e facilita l'incontro con attori dell'ecosistema dell'innovazione. Le migliori startup, infatti, sono presentate ad eventi specifici (ad esempio Investor Arena Meeting).

Nel 2020 sono state realizzate due edizioni di Startup Initiative, alle quali si sono candidate circa 200 startup, 18 delle quali, al termine del percorso di selezione, sono state presentate a circa 230 investitori e altri attori dell'ecosistema. Con riferimento ai percorsi di accelerazione attivati in partnership, si evidenzia la partnership sottoscritta nel 2019 tra Techstars, uno dei primi acceleratori nel mondo, e Intesa Sanpaolo Innovation Center, Compagnia di San Paolo e Fondazione Cassa di risparmio di Torino, per gestire a Torino tre programmi annuali, della durata di 13 settimane, nell'ambito della Smart Mobility. Nel 2020 si è tenuta la prima classe, alla quale si sono candidate 293 startup (di cui 49 italiane) da 55 Paesi. Intesa Sanpaolo Innovation Center ha contribuito a sostenere il business development delle startup promuovendo la collaborazione sia con aziende Corporate che, a livello territoriale, con il Comune di Torino e imprese locali unite nella partnership Torino City Lab, anche per consentire alle startup di testare le proprie tecnologie negli ambienti resi disponibili dalla città di Torino. Quattro startup hanno avviato sperimentazioni e Proof of Concept (POC) grazie a tale collaborazione, 2 hanno ricevuto proposte di investimento e una startup ha aperto una sede in Italia. Le candidature della seconda classe che prenderà avvio a gennaio 2021 sono 397, provenienti da 54 Paesi (66 italiane).

È proseguita la partnership con B-Heroes, programma di accelerazione, mentorship, investimento e comunicazione rivolto a startup innovative che nel 2020 è giunto alla quarta edizione con il coinvolgimento di oltre 500 realtà innovative italiane. Tra gli altri programmi di rilievo che hanno beneficiato del supporto di Innovation Center, si annoverano "Accelerate in Israel", Bando dell'Ambasciata d'Italia a Tel Aviv per il finanziamento della mobilità in Israele di start-up (con più di 50 candidature) e "Digithon", la più grande maratona digitale italiana dedicata alle startup (con più di 400 candidature).

Intesa Sanpaolo Innovation Center ha contribuito alla selezione e individuazione di startup e PMI Innovative per l'evento Mediterranean Aerospace Matching promosso da ICE e Distretto Tecnologico Aerospaziale (DTA) che si terrà a Grottaglie nel 2021 ed ha partecipato come contributore all'iniziativa Next Generation di Talent Garden.

Sempre a supporto delle startup è disponibile la piattaforma Officine Formative, un percorso online di accelerazione che ha lo scopo di fornire gratuitamente le competenze imprenditoriali necessarie per creare, lanciare una startup sul mercato e raccogliere capitali dagli investitori. Sul sito sono presenti 21 corsi con oltre 100 lezioni su varie tematiche. A fine 2020 sono state erogate sul sito web oltre 1.890 ore di lezione a più di 4.200 utenti registrati. Per sostenere la crescita delle startup 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.

È pienamente operativo uno strumento di finanziamento MLT convertibile dedicato alle startup innovative, sviluppato da Intesa Sanpaolo e Intesa Sanpaolo Innovation Center, prodotto del quale nel corso del 2020 sono state finalizzate 11 erogazioni.

## OPEN INNOVATION

Intesa Sanpaolo Innovation Center, in collaborazione con Istituti di ricerca e Università, ha costituito laboratori per progetti di ricerca applicata che generino know-how attraverso la collaborazione tra il mondo accademico, il Gruppo e le imprese clienti. In particolare, sono operativi:

- l'Artificial Intelligence Lab 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. A fine 2020 risultano in corso 7 progetti di ricerca in ambito finanziario, gestione del rischio e assicurativo. A fronte dei 15 progetti di ricerca complessivamente sviluppati, per quanto concerne la protezione e valorizzazione della proprietà intellettuale, sono state depositate 2 domande di brevetto italiano.

Sono inoltre state sottoposte 4 pubblicazioni scientifiche, tra cui il paper "Molecular tracing of SARS-CoV-2 in Italy in the first three months of the epidemic" pubblicato sulla rivista medica internazionale Viruses, prodotto dalla collaborazione con il Dipartimento di Scienze Biomediche e Cliniche "Luigi Sacco" di UNIMI. In particolare, fin dai primi giorni della pandemia, l'Innovation Center ha supportato le attività di ricerca del Laboratorio di Malattie Infettive della Statale all'Ospedale Sacco per la ricostruzione del processo di diffusione dell'infezione in Italia e in Europa, l'identificazione e l'analisi delle mutazioni nei geni virali, al fine di individuare eventuali riflessi sulla virulenza e la gestione e l'organizzazione dell'analisi su una mole eccezionale di dati dei laboratori del network dell'Ospedale.

Tra i principali risultati si è potuto constatare che la quasi totalità dei virus in Italia appartengono al lignaggio B.1, poi divenuto quello più diffuso al mondo; si è potuto osservare, inoltre, che il più probabile periodo di ingresso in Italia è stato almeno un mese prima della descrizione dei primi casi e stimare i parametri relativi alla trasmissibilità. Riguardo la diffusione della conoscenza, sono stati organizzati 15 seminari su tematiche inerenti alla frontiera dell'applicazione in ambito industriale dell'artificial intelligence.

- il Neuroscience Lab, attivato in collaborazione con la Scuola IMT Alti Studi Lucca con l'obiettivo di ideare, sviluppare e sperimentare framework di ricerca neuroscientifica applicati in ambito aziendale. A fine 2020 sono attivi 7 progetti di ricerca con committenza interna al Gruppo su tematiche di HR, tutela e benessere aziendale, Customer Relationship Management (CRM) e in ambito museale.

Per quanto concerne la valorizzazione della proprietà intellettuale è stato prodotto un Report divulgativo osservatorio COVID-19, pubblicato internamente e esternamente alla Banca, e un articolo scientifico; inoltre attualmente sono in fase di stesura 7 paper scientifici/articoli. Riguardo la diffusione della cultura in ambito neuroscienze, sono stati organizzati 11 eventi/seminari (di cui 5 sono stati pubblicati su sito di Gruppo e aperti ai clienti) e 5 video per valorizzare e raccontare le attività del Lab.

In ambito Robotica è allo studio l'evoluzione di una collaborazione con l'Università di Torino e la Fondazione Paideia sul Progetto Social Assistive Robotics for Autistic Childrens relativo all'utilizzo della terapia robotica a supporto di ragazzi affetti da problemi di autismo. Sempre in ambito Robotica, è stato pubblicato un position paper.

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 il settore tecnologico, che ha finanziato nel 2020, 28 progetti per circa 30 mln di euro. Complessivamente nel periodo 2014-2020 sono stati finanziati 365 progetti Nova+ per circa 400 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. I finanziamenti erogati nel 2020 sono stati 28 per circa 63 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 2020, 68 progetti per circa 312 mln di euro di investimenti a favore di 145 soggetti beneficiari. Complessivamente i progetti approvati sul Fondo Crescita Sostenibile dal 2014 sino al 2020 sono stati 301 per un totale di circa 1,47 mld di euro di investimenti a favore di 502 soggetti beneficiari (di cui 278 PMI).

# Investimenti e assicurazione sostenibili

## 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 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 con l'obiettivo di stimolare dinamiche di sostenibilità nelle aziende in cui si investe e di offrire alla clientela prodotti che rispondano alle nuove esigenze di sostenibilità. 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.

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.

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 Principles for Sustainable Insurance (PSI) promossi dalle Nazioni Unite.

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Nel 2020 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha continuato a rafforzare la propria leadership negli investimenti sostenibili, con una quota complessiva di mercato del 22,8% (30,4% con il contributo di UBI Banca). Con 18 nuovi prodotti il Gruppo ha complessivamente raggiunto i 57 fondi aperti sostenibili e responsabili (72 considerando anche i prodotti Pramerica, 10 dei quali lanciati nel 2020) per un patrimonio di 18,4 mld di euro (24,6 mld con UBI Banca) e una raccolta netta di 8,3 mld (oltre 9 mld con UBI Banca).

## EURIZON

Eurizon Capital è la prima SGR in Italia sui fondi sostenibili e responsabili con una quota di mercato di quasi il 21,9%. Con la sottoscrizione nel 2015 dei Principles for Responsible Investment delle Nazioni Unite, Eurizon Capital ha dimostrato negli anni 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.

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 (approvato dall'organo amministrativo della SGR in conformità con le disposizioni vigenti in materia di regolamentazione dei fondi comuni) appartenenti al Sistema Etico ed è composto da personalità esterne di riconosciuta probità e moralità. Oltre al ruolo di consulenza generale al Consiglio di amministrazione sui temi della sostenibilità applicabili alle masse in gestione, il Comitato di sostenibilità 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. Il Comitato individua anche i criteri guida per le forme di devoluzione dei ricavi dei fondi del Sistema Etico a progetti sociali. Il Consiglio di Amministrazione di Eurizon, nel corso del 2020, ha approvato la devoluzione di 200.000 euro equamente suddivisi a 3 strutture ospedaliere particolarmente coinvolte nella gestione della pandemia e a Caritas per supportare le famiglie in difficoltà a causa dei riflessi negativi dell'emergenza COVID-19.

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, gestioni di portafogli retail e specifici mandati istituzionali). Nel corso del 2020 il processo di investimento è stato arricchito da una procedura di selezione di fondi di case terze con criteri ESG, utili al successivo processo di assessment e ranking in capo alla struttura Multimanager Investments & Unit Linked di Eurizon Capital SGR.

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 2020 Eurizon ha condotto 840 iniziative di engagement con 573 soggetti emittenti, di cui circa il 24% (200 iniziative con 172 società) hanno riguardato principalmente tematiche ESG.

Rispetto al 2019 (675 iniziative di engagement di cui 15% su tematiche ESG), nel 2020 si è registrata un'incidenza superiore di engagement con gli emittenti dedicati specificatamente a temi ESG.

Eurizon Capital SGR ha inoltre aderito ad un engagement collaborativo all'interno di una campagna condotta su tematiche ambientali che ha raggiunto 1826 società selezionate in diversi settori rilevanti e che operano a livello globale. Al termine dell'attività di engagement (18 mesi di monitoraggio) è stato avviato, con decorrenza dall'inizio del 2020, il processo di disinvestimento di tutti i titoli (4 emittenti) che non hanno dato prova di azioni convincenti che possano avere effetto nel breve periodo sul profilo di sostenibilità, ad eccezione di 8 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. A giugno 2020 è stata approvata e pubblicata la Policy di Engagement che sostituisce ed arricchisce la precedente Policy di Stewardship.

Nel corso del 2020, Eurizon Capital SGR ha preso parte a 120 assemblee degli azionisti di selezionate società quotate sulla Borsa Italiana (59%) e sui mercati internazionali (41%), esprimendo il voto su circa 1390 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 nel 2020 è stato di 55 (rispetto ai 37 fondi del 2019), comprese le emissioni a finestra per scadenze diversificate delle due famiglie-prodotto Eurizon Disciplina Sostenibile e Eurizon Flessibile Azionario.

In particolare, tra i nuovi fondi lanciati nel 2020 sono stati lanciati i fondi comuni della linea Megatrend Eurizon Planet, Eurizon People e Eurizon Innovation.

Nel corso del 2020 CIB Bank ha proposto sul mercato due nuovi prodotti ESG: CIB Sustainable Development Derivative Fund e CIB Responsible Investments Derivative Fund, entrambi a capitale parzialmente protetto. Tali prodotti sono stati successivamente inseriti nei Portafogli Raccomandati proposti da CIB Bank estendendo così l'offerta dei prodotti Eurizon ESG, già arricchita nel 2019 dagli EF Bond Corporate Smart ESG e EF Sustainable Global Equity, presenti anche in VÚB Banka e Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia.

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

A giugno 2020 la SGR ha redatto il 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 (1° luglio 2019 - 30 giugno 2020) hanno contribuito a realizzare importanti risultati di impatto ambientale e sociale quali:

- una capacità generativa pari a 310 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 721.973 Megawatt/ora;
- un risparmio energetico pari a circa 64.833 Megawatt/ora grazie agli investimenti in infrastrutture sostenibili (immobiliare e trasporti);
- una riduzione delle emissioni annuali di gas nocivi per oltre 458 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>;
- il risparmio e la purificazione di oltre 134 mln di litri d'acqua attraverso investimenti in impianti e processi produttivi;
- il riciclo di 10.068 tonnellate di rifiuti;
- un'occupazione creata dal totale del portafoglio pari a 53 posti di lavoro.

Per ogni milione di euro investito si ottengono i seguenti risultati: 837 Megawatt/ora prodotti, 156.037 litri di acqua risparmiati o purificati, 532 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 (86%), 7. Energia pulita e accessibile (78%), 11. Città e comunità sostenibili (76%), 3. Salute e benessere (74%), 13. Agire per il clima (72%), 8. Lavoro dignitoso e crescita economica (51%), 12. Consumo e produzione responsabili (36%), 6. Acqua pulita e igiene (29%), 2. Fame zero (22%), 15. Vita sulla terra (19%).

Il patrimonio del fondo a fine dicembre 2020 si è attestato a oltre 2 mld di euro.

I patrimoni dei fondi gestiti dalla società con criteri di sostenibilità (ESG) ed etici (sia di diritto italiano sia di diritto estero in delega alla SGR) sono stati circa 17,2 mld di euro, a cui si aggiunge il patrimonio di tre fondi non in delega e gestiti direttamente dalla partecipata in Lussemburgo per un AUM pari a 0,5 mld di euro, per un complessivo di 17,7 mld di euro (il 10,1% del patrimonio complessivo dei fondi di diritto italiano ed estero).

Il numero di fondi gestiti con i citati criteri è pari a 55 - considerando le singole finestre di collocamento - riferiti a 30 diverse strategie di investimento (al 31 dicembre 2019 erano 17).

In particolare, l'offerta comprende quattro fondi etici (tre fondi appartenenti al Sistema Etico di diritto italiano ed uno in delega); i fondi appartenenti al "Sistema Etico" sono orientati verso strumenti finanziari di emittenti che - al momento dell'investimento - non rientrano nei casi di esclusione precisati nei "criteri negativi". Inoltre, si contraddistinguono per il rispetto di uno o più "criteri positivi" con una gestione caratterizzata dall'esclusione 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 Sistema Etico prevedono una devoluzione dei ricavi. L'entità dei patrimoni in gestione nel comparto dei fondi etici è stata, nel 2020, pari a oltre 2,2 mld di euro.

Inoltre, Eurizon gestisce quindici mandati relativi a tredici clienti, caratterizzati da criteri di sostenibilità per circa 3,3 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 2020 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 Icm/Assiom. Eurizon ha partecipato con continuità a gruppi di lavoro organizzati da istituzioni quali Consob, European Banking Federation, EFAMA, Assogestioni e Fondazioni. Nel corso del 2020 la European Banking Federation (EBF) ha scelto Eurizon per essere rappresentata in qualità di membro del board di Ecolabel (il presidio della Commissione Europea per le etichette ecologiche) e della Project task Force organizzata da EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group) su richiesta della Commissione Europea al fine di determinare possibili standard di rendicontazione sostenibile a livello europeo e globale.

## **FIDEURAM – INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING**

La Divisione Private Banking considera di fondamentale importanza l'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) nel proprio modello di business nella convinzione che questi elementi, oltre a favorire uno sviluppo economico e sociale sostenibile, possano contribuire positivamente ai risultati finanziari dei portafogli dei clienti riducendone, al contempo, i rischi.

Partendo da questo presupposto e con l'obiettivo di rendere la sostenibilità centrale in tutti i prodotti e servizi offerti alla clientela, la Divisione ha avviato, in conformità con le indicazioni pervenute dalla Capogruppo, le attività volte alla valorizzazione ed integrazione delle strategie ESG e dei suoi criteri nel modello di consulenza. L'attività è stata ricondotta in un nuovo filone progettuale dedicato alla convergenza del modello di servizio tra Fideuram e Intesa Sanpaolo Private Banking ed integrato nelle iniziative di Scenario Planning. Diversi filoni di attività sulle tematiche ESG sono stati avviati o sono proseguiti nel corso dell'anno sia a livello di Divisione sia sulle fabbriche prodotto (interventi su sistemi e processi, formazione, predisposizione all'adeguamento alle nuove regolamentazioni in ambito di sostenibilità, iniziative a sostegno della comunità, politiche del personale e interventi operativi volti alla riduzione dell'impronta ecologica).

Nell'ambito del Comitato di Direzione della Divisione è stata costituita una sessione "Sostenibilità (ESG)" che si riunisce con frequenza almeno trimestrale per collaborare nell'individuazione dei temi di sostenibilità, nella definizione delle iniziative strategiche in tale ambito, valutandone anche la fattibilità finanziaria oltre all'impatto sulla Divisione anche rispetto agli indirizzi della Cabina di Regia ESG e in coerenza con i principi del Codice Etico di Gruppo.

A decorrere dal 1° gennaio 2021 Fideuram Investimenti, la SGR italiana della Divisione Private Banking, ha assunto la denominazione di Fideuram Asset Management SGR al cui interno, per assicurare una corretta gestione delle tematiche a livello di fabbriche prodotto, è stata costituita una struttura denominata "ESG & Strategic Activism". Tale struttura, a diretto riporto dell'Amministratore Delegato/Direttore Generale, è dedicata, tra l'altro, all'integrazione delle metriche ESG nell'analisi finanziaria dei prodotti gestiti dalle fabbriche prodotto, alla valutazione dei profili di sostenibilità inerenti i prodotti distribuiti e gestiti da terzi, alla gestione dei prodotti focalizzati sulla sostenibilità e al presidio delle attività di corporate governance ed engagement nei confronti degli emittenti.

Con l'obiettivo di delineare un approccio volto non soltanto all'orientamento verso investimenti sostenibili e responsabili ("SRI") ma altresì all'integrazione di fattori ambientali, sociali e di governance ("ESG"), nel 2020 Fideuram Asset Management SGR e Fideuram Asset Management (Ireland) hanno adottato delle Politiche di Investimento Sostenibile e Responsabile. Tali politiche coinvolgono tutti i collaboratori della SGR e trovano applicazione nelle attività aziendali e nei processi di investimento della stessa, allo scopo di delineare l'approccio relativo agli investimenti sostenibili e responsabili, specificando il perimetro di applicazione sia in termini operativi che di sforzi e azioni intraprese dall'SGR al fine di diffondere una cultura dell'investimento sostenibile.



Sono state altresì adottate le Politiche di Impegno volte a descrivere i comportamenti che le società adottano per stimolare il confronto con gli emittenti e favorire l'impegno a lungo termine nelle società nelle quali investono. Inoltre, al fine di riflettere quanto previsto dalle Politiche di Impegno, entrambe le società hanno rivisto la propria documentazione interna riferita all'esercizio dei diritti di intervento e voto con riferimento ai titoli detenuti dai Fondi gestiti.

Fideuram Asset Management SGR ha anche aderito ai "Principi italiani di Stewardship per l'esercizio dei diritti amministrativi e di voto nelle società quotate" promossi da Assogestioni.

Sono state inoltre avviate per entrambe le società le attività di analisi degli adeguamenti necessari in relazione alle evoluzioni normative in ambito finanza sostenibile, tra l'altro strettamente collegati ad una sempre maggiore integrazione dei fattori ESG nei processi di investimento e di risk management.

Nel mese di marzo 2021 è stata confermata infine l'adesione ai principi UN PRI da parte di Fideuram Asset Management SGR e di Fideuram Asset Management (Ireland).

Nella Divisione Private Banking l'ascolto e il dialogo con il cliente sono coniugati con l'impegno a diffondere un'adeguata cultura finanziaria, per innalzare conoscenza e consapevolezza del cliente con riguardo alle scelte di investimento anche per gli aspetti sociali e ambientali.

La progressiva integrazione dei criteri ESG sta avvenendo in modo trasversale all'interno del modello di consulenza e della gamma dell'offerta (certificati sul primario, fondi, gestioni patrimoniali, soluzioni assicurative di investimento) per offrire uno spettro completo di opportunità.

Per i fondi distribuiti à la carte nel 2020, è stato avviato il collocamento di alcuni comparti tematici di partner specializzati realizzati con un approccio responsabile in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile sanciti dalle Nazioni Unite (quali ad esempio le soluzioni della SICAV CPR Invest del Gruppo Amundi). Questi nuovi fondi affiancano i fondi proprietari del Gruppo Fideuram già in collocamento (Fonditalia Ethical Investment e Fonditalia Millennials Equity). Alla fine del 2020 il patrimonio complessivo investito nei due comparti è di circa 708 milioni di euro in aumento di 483 milioni di euro rispetto al 2019.

## FONDI FILANTROPICI E TEORIA DEL CAMBIAMENTO

Intesa Sanpaolo Private Banking ha dato slancio alla costituzione di fondi filantropici, denominati anche DAF - Donor Adviced 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, un processo rigoroso e partecipativo con il quale l'organizzazione e gli Stakeholder articolano i loro obiettivi di lungo termine (impatto) e identificano poi le condizioni necessarie per raggiungerli.

Per la Gestione Patrimoniale Omnia di Fideuram, dal 2018 ad oggi sono state sviluppate diverse linee di gestione personalizzate in collaborazione con Mainstreet Capital Partners ed orientate all'investimento in strumenti finanziari che incorporano criteri ambientali, sociali e di buon governo, e nel 2019 sono state inserite a catalogo due linee Ego High Conviction sviluppate in collaborazione con Lombard Odier Investment Managers, utilizzando una strategia "Sustainable Equity High Conviction". Inoltre, nel corso del 2020 è continuata la selezione di ulteriori fondi ESG destinati ad arricchire l'universo investibile di Fogli Fideuram e della Gestione Patrimoniale Omnia a disposizione del gestore per la costruzione dei portafogli.

Dal 2017 Intesa Sanpaolo Private Banking propone la Gestione Patrimoniale Mix Sustainable, una linea di gestione 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. 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.

Anche per le polizze assicurative di Ramo III di Fideuram Vita è stato intrapreso un analogo percorso di rivisitazione puntando alla sostenibilità e ai trend di lungo periodo come fonte di maggior tutela dei capitali investiti. Sono stati pertanto selezionati ulteriori fondi esterni con una forte vocazione ESG ed è stato realizzato anche fondo interno "FVI High Conviction 100" in collaborazione con Lombard Odier. Per il Fondo Pensione aperto Fideuram è proseguito il progressivo adeguamento del processo di investimento ai criteri ESG. Nel 2020 i criteri di esclusione ESG, applicati nel 2019 alla sola componente azionaria dei portafogli, sono stati

applicati anche alla componente investita in obbligazioni societarie. Nel 2020 è stato inoltre realizzato Fideuram Millennials, il nuovo comparto del Fondo Pensione Fideuram, costruito con le medesime caratteristiche di Fonditalia Millennials Equity.

La ricerca di soluzioni di investimento sostenibile ha interessato anche il risparmio amministrato. Dal 2018 Fideuram, insieme agli emittenti del Gruppo Intesa Sanpaolo, ha realizzato cinque certificati equity protection con sottostanti indici di tipo ESG, che puntano a premiare aziende sostenibili per governance, approccio sociale e ambientale. Ultimo in ordine di tempo è il certificato EP 100% del capitale sull'indice iStoxx Europe 600 ESG collocato nel 2020. Stesso indirizzo è stato intrapreso da Intesa Sanpaolo Private Banking.

## ATTENZIONE ALLA CULTURA ESG

Per quanto riguarda la diffusione delle tematiche ESG, oltre al materiale di supporto alla presentazione e commercializzazione di prodotti, sono stati realizzati interventi specifici e informativi; in particolare, grazie al coinvolgimento di Eurizon Capital SGR, sono stati diffusi interventi riguardanti i fondi Eurizon Etici ed ESG, con specifica attenzione a quelli dedicati ad Intesa Sanpaolo Private Banking. È nata inoltre Focus Sostenibilità, la newsletter interna del Risparmio Gestito, per mantenere e accrescere l'attenzione periodica sul tema.

Negli ultimi anni l'approccio di investimento ESG è passato da tema di nicchia a mainstream e rappresenta un fattore distintivo e di qualità dell'industria dell'Asset Management. Pertanto, nella consulenza finanziaria la comprensione della logica di investimento ESG è fondamentale per condividerne i punti di valore con i clienti. Nel 2020 è stato realizzato un webinar in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano, seguito da un ulteriore approfondimento dedicato a tutti i Consulenti Finanziari delle Reti Fideuram e Sanpaolo Invest, idoneo a rendere chiari e comprensibili i temi ESG, i suoi ordini di grandezza (flussi, AUM, tendenze) e i principali criteri di screening (esclusione, positivi, negativi, best in class, investimento tematico).

Inoltre, all'interno del progetto Academy, in partnership con alcune case terze, sono stati realizzati tre corsi online, disponibili a tutti i Consulenti Finanziari dedicati alle pratiche sostenibili delle aziende, ai riflessi che queste hanno nella costruzione dei portafogli dell'Asset management ed infine al ruolo sociale del Consulente Finanziario nell'orientare i clienti a fare scelte sostenibili.

Per garantire infine una sempre più ampia diffusione della cultura ESG in azienda tutti i collaboratori sono informati attraverso il portale della Divisione sugli eventi a cui possono partecipare per approfondire le proprie conoscenze in materia di Sviluppo Sostenibile.

## PRAMERICA

Pramerica SGR, società di gestione del risparmio del Gruppo UBI Banca, propone una gamma d'offerta che riconosce uno spazio sempre maggiore a prodotti di investimento sostenibile e responsabile (SRI), con un approccio evolutosi nel tempo dall'applicazione di criteri di esclusione alla selezione best in class fino all'integrazione ESG, mantenendo costante la componente di devoluzione di parte delle commissioni a sostegno di progetti di elevata valenza sociale e ambientale.

I processi di esclusione costituiscono il primo passo di integrazione sostenibile nella gamma prodotti escludendo dall'universo investibile imprese appartenenti a settori cosiddetti controversi, esposti a rischi reputazionali; l'approccio best in class privilegia l'investimento verso imprese che si distinguono per processi produttivi, criteri di governo aziendale, di gestione del capitale umano e delle relazioni con la comunità orientati a principi di responsabilità sociale e ambientale; i processi di integrazione ESG prevedendo un'analisi dei fattori ESG per ogni singolo emittente in portafoglio.

Per la definizione dell'universo di investimento e del benchmark di riferimento, delle esclusioni settoriali e della selezione best in class, Pramerica fa ricorso alla consulenza esterna e indipendente di ECPI, mentre per l'integrazione dei criteri ESG nel processo di investimento si avvale di un fornitore di dati esterno e indipendente, che elabora una ricerca in ambito ESG. A completamento dell'analisi ESG, il gestore di portafoglio, oltre allo studio della documentazione pubblica fornita dalle aziende stesse o da società di consulenza indipendenti, partecipa ad incontri periodici con le aziende oggetto di investimento per valutarne i business plan e individuarne le previsioni di miglioramento in ambito ESG.

Sul fronte dell'integrazione ESG, nel 2020 sono stati lanciati 3 nuovi prodotti e i principi ESG sono stati integrati anche in sei prodotti esistenti di diritto lussemburghese.

Con un patrimonio di 6,1 mld di euro in fondi aperti sostenibili e responsabili e una quota di mercato del 7,6% a fine 2020 (rispetto al 7,3% a fine 2019) Pramerica SGR opera attraverso 12 fondi di Pramerica SICAV e 3 fondi di Pramerica SGR SpA con una raccolta netta che ha superato i 650 mln di euro da inizio 2020.

## FONDO PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO

La Direttiva Europea 2016/2341 del 14 dicembre 2016 c.d. IORP II (*Institutions for Occupational Retirement Provision II*), entrata recentemente in vigore nel sistema della previdenza complementare italiana, intende incoraggiare i fondi pensione ad adottare un approccio strategico e di lungo periodo per l'integrazione dei fattori ESG, in particolare, nella gestione dei rischi e nelle strategie di investimento.

Da tempo il Fondo ha elaborato propri principi di condotta da adottare in materia di sostenibilità e responsabilità. Per tradurre in pratica tali principi, il Fondo ha, sin dal 2016, data di avvio della propria attività, confermato l'adesione ai Principles for Responsible Investment (PRI) promossi dalle Nazioni Unite per diffondere e sostenere l'investimento sostenibile e responsabile nella comunità finanziaria internazionale.

Il Fondo ha inoltre pubblicato Linee Guida che definiscono l'attività dell'Ente in tema di investimenti sostenibili e responsabili: si tratta di raccomandazioni di comportamento – ispirate alle più diffuse prassi internazionali – relative agli approcci scelti, agli strumenti adottati e al ruolo delle parti coinvolte. Per l'implementazione e il controllo periodico delle attività connesse agli investimenti sostenibili e responsabili, il Fondo si avvale della collaborazione di un Advisor di sostenibilità (Advisor ESG), selezionato dal Consiglio di Amministrazione.

Un focus particolare è stato posto dal Fondo sul tema del Climate Change attraverso l'adesione all'iniziativa Climate Action 100+ e l'attivazione del nuovo comparto Futuro Sostenibile. L'iniziativa collettiva Climate Action 100+ (CA100+), di cui le organizzazioni internazionali UNPRI e IIGCC - Institutional Investor Group on Climate Change - sono parte attiva, coinvolge oltre 545 investitori con risorse in gestione per circa 52 mila miliardi di dollari. Il progetto sottopone ad engagement sul cambiamento climatico 167 società con una capitalizzazione complessiva di oltre 8 mila miliardi di dollari, identificate come responsabili delle emissioni di più di due terzi dei gas serra prodotti industrialmente: l'obiettivo è indurre tali società ad adottare una solida governance attiva sui cambiamenti climatici e ridurre le emissioni di gas serra in linea con gli accordi di Parigi, aumentando al contempo la trasparenza nell'attività di reporting.

Per quanto riguarda invece Futuro Sostenibile, il nuovo comparto dedicato alle tematiche di natura ambientale, sociale e di governance con un focus sul Climate Change è attivo da marzo 2020 e investe in settori e compagnie che pongono al centro della loro attività fattori di natura ambientale, sociale e di governance. In pochi mesi oltre 2.800 iscritti hanno deciso di investire in questo comparto che ha raggiunto un patrimonio di oltre 55 milioni di euro. Anche nei propri investimenti diretti il Fondo ha incrementato la quota ESG, partecipando, nel 2020, ad iniziative nel settore delle energie rinnovabili.

## ASSICURAZIONE SOSTENIBILE

In linea con gli obiettivi del Gruppo Intesa Sanpaolo e le analisi avviate nel corso del 2019, la Divisione Insurance ha portato avanti nel 2020 il percorso evolutivo per integrare i fattori ESG nelle scelte decisionali e strategiche, realizzando iniziative ed interventi concreti in ambito Ambientale, Sociale e di Governance. Il Piano e le iniziative previste nel breve e nel medio-lungo periodo, sono stati definiti con l'obiettivo di generare un impatto reale sui Sustainable Development Goals (SDGs) ed in coerenza con i PSI (Principles for Sustainable Insurance), sottoscritti a dicembre 2019 da Intesa Sanpaolo Vita come Capogruppo assicurativo.

Il programma della Divisione prevede innanzitutto un rafforzamento degli investimenti anche da un punto di vista della Governance e del monitoraggio. A tale scopo, ad inizio 2020, il Gruppo Assicurativo ha costituito una struttura dedicata alla Sostenibilità, trasversale a tutte le compagnie e business unit aziendali, con l'obiettivo di creare e promuovere la cultura della Sostenibilità all'interno della popolazione aziendale, contribuire al processo creativo e monitorare le iniziative nei confronti delle istituzioni nazionali.

Per favorire l'integrazione dei principi ESG all'interno dell'organizzazione e rafforzare al contempo il proprio posizionamento sul mercato come player sostenibile, nel corso del 2020 la Divisione ha avviato la stesura di una Politica di Sostenibilità che, a livello di Gruppo Assicurativo, definisce le linee di indirizzo per promuovere un modello di business responsabile e sostenibile, al fine di supportare le famiglie e le imprese dei territori in cui opera. La suddetta politica, che identifica in modo puntuale le aree di impegno del Gruppo Assicurativo partendo innanzitutto dagli SDGs, è entrata in vigore a gennaio 2021. Nel documento, oltre agli impegni e alle linee di indirizzo, sono formalizzati i ruoli del Consiglio di Amministrazione e delle strutture aziendali coinvolte nella gestione dei temi e dei rischi legati alla Sostenibilità.

In linea con l'evoluzione del contesto normativo internazionale, è stato inoltre avviato un percorso evolutivo per integrare i principi e i requisiti previsti dai Regolamenti EU 2019/2088 e 2002/852, incentrati rispettivamente sulla disclosure di informazioni sulla Sostenibilità degli strumenti finanziari e sulla tassonomia ESG. Il progetto vede coinvolte tutte le compagnie assicurative e le funzioni aziendali maggiormente impattate (es. Compliance, Legale, Commerciale, Finanza, Risk Management, ecc.) e ha l'obiettivo di definire, a valle di una serie di approfondimenti sui contenuti di dettaglio della normativa, un assessment dello stato attuale della Divisione e una roadmap di interventi concreti per garantire il rispetto dei requisiti normativi, in linea con le tempistiche dall'Unione Europea. Nel corso del 2021, è prevista la realizzazione degli interventi definiti.

### LA GESTIONE RESPONSABILE DEGLI INVESTIMENTI

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

Nel corso del 2020 i gestori delegati sono stati coinvolti in un piano di lavoro congiunto per la definizione di una Politica di Investimenti ESG della Capogruppo Assicurativa, con l'obiettivo di integrare nelle scelte di investimento i principi di Sostenibilità, definendo una strategia complessiva a livello di Gruppo Assicurativo. Nel documento, in vigore da gennaio 2021, sono definiti, oltre che i ruoli delle strutture aziendali e dei gestori delegati, le linee guida di investimento, gli elementi di definizione di emittenti critici e i settori esclusi, in linea con strategia del Gruppo Intesa Sanpaolo.

### CLIENTE AL CENTRO E INNOVAZIONE

Nel contesto evolutivo che caratterizza i mercati moderni la capacità di sfruttare l'innovazione rimane fondamentale per affrontare alcuni elementi di forte cambiamento. In questo senso il Gruppo Assicurativo continua a investire in innovazione e digitalizzazione, portando sul mercato nuove soluzioni con un approccio che mette le esigenze del Cliente al centro.

A valle del successo di Area X, lo spazio esperienziale inaugurato a Torino a fine 2019, dedicato alla cultura della protezione assicurativa, la Divisione Insurance ha avviato un percorso evolutivo per continuare a realizzare iniziative concrete che possano favorire la sensibilizzazione della popolazione italiana verso il valore dell'Assicurazione. La cultura della protezione è uno degli elementi fondamentali della strategia più ampia su cui la Divisione Insurance ha deciso di concentrarsi per sviluppare ed integrare principi di Sostenibilità/ ESG all'interno del business e promuovere comportamenti sempre più sostenibili sia all'interno del Gruppo che sul mercato.

A tale fine, nel corso del 2020 sono state realizzate delle analisi approfondite per definire un nuovo framework strategico per la Cultura della Protezione, identificando nuovi progetti ed iniziative per promuovere la protezione verso i clienti più giovani, coinvolgendo questi ultimi (i cosiddetti Millennials) nel processo di definizione.

Sempre all'interno dei programmi di diffusione di cultura e competenze assicurative, il Gruppo ha lanciato un Master di II livello in Insurance Innovation in collaborazione con l'Università degli Studi di Torino, il Politecnico di Torino e il Collegio Carlo Alberto. Il Master, lanciato ufficialmente a settembre 2020, sarà dedicato a neolaureati e professionisti del settore assicurativo interessati ad approfondire temi digitali e innovativi in ambito insurance e sarà composto da moduli fondamentali e specialistici.

## OFFERTA DI PRODOTTI ASSICURATIVI

Durante il 2020 la Divisione Insurance ha continuato ad evolvere il 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, tra i prodotti sul mercato Intesa Sanpaolo Vita ha portato avanti l'offerta del Fondo Pensione Aperto Il Mio Domani, che nel 2019 è stato arricchito con 3 nuovi comparti a benchmark ESG e dotato, inoltre, di 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.

L'offerta di Intesa Sanpaolo Vita comprende anche altri prodotti ad 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 destinargli 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.

Fideuram Vita ha lanciato, all'interno del Fondo Pensione Fideuram, il nuovo comparto Fideuram Millennials interamente basato su criteri di investimento ESG e modificato la politica di investimento del fondo pensione aperto inserendo criteri di esclusione per gli investimenti in determinati settori e paesi. Continua, parallelamente, l'offerta di Orizzonte Responsabile e High Conviction 100, fondi interni interamente basati su criteri di investimento sostenibile e responsabile (ESG) e disponibili nel prodotto Fideuram Vita Insieme Private. All'interno dei prodotti della famiglia Fideuram Vita Insieme è inoltre disponibile una selezione di fondi esterni ESG, con circa 20 OICR interamente investiti secondo criteri ESG.

L'offerta di Intesa Sanpaolo Life comprende Prospettiva Sostenibile, un prodotto che include un'area ESG con 7 fondi (3 bilanciati, 3 flessibili e uno a esposizione graduale ad azionario sostenibile). Il prodotto Valore Più comprende, inoltre, l'area Best Expertise, con 3 fondi flessibili, per cui è previsto che sarà caratterizzata prevalentemente da Fondi ESG.

Per rispondere alle esigenze di mercato presentate dalla pandemia COVID-19, a marzo 2020 Intesa Sanpaolo Assicura ha esteso gratuitamente i servizi e le coperture sanitarie dei propri prodotti Salute, prevedendo la possibilità per i clienti positivi al COVID-19 di fare ricorso alla diaria da ricovero anche durante l'isolamento domiciliare, senza franchigie e carenze.

In ambito Salute, nel corso del 2020 è stata finalizzata l'acquisizione di RBM Salute, leader in questo segmento di business. L'offerta di Intesa Sanpaolo RBM Salute comprende prodotti ESG con forte valenza sociale: il prodotto Tutto Salute, in particolare, è un prodotto modulare ideato per proteggere categorie di clienti che normalmente non sono riconosciute nei contratti di lavoro nazionali (es. stagisti, casalinghe, ecc.); il prodotto ha un premio ridotto rispetto alla media di mercato, pensato per aiutare questo tipo di clienti.

Inoltre, viene messo a disposizione dei clienti un servizio innovativo di Telemedicina/Teleconsulto per assistenza, prevenzione e protezione a distanza attraverso una piattaforma digitale, per rimanere in contatto con i clienti, agire in modo tempestivo e offrire servizi assistenziali anche in situazioni di emergenza o pandemia.

## LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA DIVISIONE INSURANCE

Per favorire una diffusione della cultura della sostenibilità e la sensibilizzazione dei dipendenti verso comportamenti sostenibili e maggiormente consapevoli, la Divisione Insurance ha avviato una serie di iniziative e progetti nel corso del 2020, sfruttando anche l'innovazione digitale.

Nel corso dell'anno è stato lanciato "SharingResponsibility", un importante progetto per promuovere la cultura della Sostenibilità all'interno del Gruppo Assicurativo e sensibilizzare l'intera popolazione della Divisione su tematiche legate a temi di Sostenibilità/ESG.

Il progetto, che ha coinvolto tutte e quattro le Compagnie della Divisione nelle rispettive sedi lavorative in Italia e Irlanda, si è basato su un format innovativo che combina sia fisico che digitale: vetrofanie e locandine con cui sono state allestite le diverse sedi è stata abbinata una piattaforma online di quiz con domande a tema Sostenibilità, accessibile sia da intranet sia dai QR Code posti sui materiali fisici.

Il progetto ha visto la partecipazione attiva di più della metà della popolazione della Divisione Insurance totalizzando più di 3.900 interazioni da parte dei dipendenti.