

Società

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Banca dell'economia reale	Credito a medio lungo termine erogato all'economia reale	<ul style="list-style-type: none"> ~26 mld (~86 mld da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> ~250 mld (valore cumulato 2018-2021)
Qualità e innovazione nella relazione con il cliente	Net Promoter Score*	<ul style="list-style-type: none"> NPS Retail: 19; NPS Personal: 5; NPS Imprese: 15 Nel 2019 l'indagine è il risultato di 794.533 rilevazioni su clienti Retail e Personal e 47.903 rilevazioni su clienti Imprese 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzare la qualità del livello di servizio
	Tempi medi di risposta a reclami e ricorsi della clientela (Capogruppo) rispetto alla normativa di riferimento (NR)	<ul style="list-style-type: none"> Prodotti e servizi d'investimento: 47,5 gg (vs NR 60 gg); Prodotti e servizi assicurativi: 17,5 gg (vs NR 45 gg) 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti
	Estensione della piattaforma multicanale e trasformazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> ~8,8 mln di clienti multicanale con un'incidenza del 75% della clientela 24,9 mln di transazioni dematerializzate e 22,1% delle attività digitalizzate 4,7 mln di clienti connessi almeno una volta alla nuova App 19 Società del Gruppo già inserite nel Modello di cyber security (45%) 	<ul style="list-style-type: none"> 70% delle attività digitalizzate 100% delle Società del Gruppo inserite nel Modello di cyber security
	Blocco di transazioni fraudolente	<ul style="list-style-type: none"> Bloccate transazioni fraudolente per circa 18 mln per i clienti privati e circa 11 mln per i clienti imprese 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento della cyber security
	Formazione ai collaboratori sulla sicurezza informatica	<ul style="list-style-type: none"> 20.946 partecipanti; 38.559 ore erogate 	
	Numero di rapine	<ul style="list-style-type: none"> 13 	<ul style="list-style-type: none"> Attenzione continua alla sicurezza del cliente e dei collaboratori
Inclusione finanziaria e accesso al credito	Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale	<ul style="list-style-type: none"> ~1,8 mld 7% sul totale dei finanziamenti 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento delle iniziative per favorire l'inclusione finanziaria e per il sostegno alle fasce vulnerabili
	Microcredito e prestiti anti-usura erogati	<ul style="list-style-type: none"> ~31,6 mln 	
	Sostegno alle popolazioni colpite da eventi catastrofici	<ul style="list-style-type: none"> Erogazione di circa 55 mln di finanziamenti agevolati di cui oltre 2,2 mln legati al supporto a famiglie e imprese colpite dal crollo del Ponte di Genova 	

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati al 30 giugno 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
	Fund for Impact	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lanciato a fine febbraio “per Merito”, la prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari italiani che risiedono in Italia o all'estero. 1,1 mln già concessi nei primi quattro mesi dal lancio dell'iniziativa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sviluppo di un fondo di circa 250 mln per consentire l'erogazione di prestiti per circa 1,2 mld a categorie con difficoltà di accesso al credito
	Credito erogato a supporto alle imprese sociali e al Terzo settore	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ~100 mln (~300 mln da inizio 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuovo credito a medio/lungo termine a supporto delle imprese sociali per 700 mln (valore cumulato 2018-2021)
Investimenti sostenibili e protezione del cliente	Fondi Etici/ESG	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 29,8% della quota di mercato di Gruppo per patrimoni di fondi SRI in Italia. Per Eurizon, circa 6,5 mld di fondi Etici/ESG (29,1% del mercato); 28 prodotti dedicati; lanciati 4 nuovi fondi. Per Fideuram oltre 149 mln di fondi Etici/ESG 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rafforzamento della leadership negli investimenti sostenibili
	Attività di engagement con società emittenti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 300 engagement di Eurizon con le società emittenti, di cui oltre il 23% esclusivamente dedicati a tematiche ESG 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Potenziamento dell'attività di engagement in linea con i Principi di Stewardship
	Premi lordi assicurazioni non motor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 254 mln 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sviluppo dell'offerta di protezione
Contributo alla comunità	Contributo monetario alla comunità**	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ~29 mln 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diventare un modello di riferimento per la società in termini di responsabilità sociale e culturale
	Progetto Cibo e riparo per i bisognosi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Forniti dal 2018 circa 4,5 mln di pasti, 178.800 posti letto, 66.600 farmaci e 52.700 capi di abbigliamento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lotta contro la povertà con la distribuzione di 10.000 pasti al giorno (3,6 milioni all'anno) e l'offerta di 6.000 posti letto al mese (72.000 all'anno), 3.000 medicine e vestiti al mese (36.000 farmaci e 36.000 indumenti all'anno)
	Progetto per la cultura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contributo monetario per Arte e Cultura pari a 13,2 mln ▪ Organizzate 4 mostre principali e 4 mostre dossier alle Gallerie d'Italia con quasi 280.000 visitatori; partecipazione gratuita di circa 44.000 bambini e ragazzi a laboratori didattici realizzati nei musei del Gruppo; 110 opere hanno preso parte a mostre in prestigiose sedi museali in Italia e all'estero e 100 giovani storici dell'arte lavorano alle Gallerie d'Italia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valorizzazione e condivisione del patrimonio artistico e culturale del Gruppo e promozione della cultura e della conoscenza del patrimonio del Paese

* Nel 2019 è stato definito che il canale di rilevazione di riferimento è il canale telefonico; pertanto, il NPS 2019 è calcolato applicando un correttivo che consente di rendere i voti raccolti con canali diversi confrontabili con il canale telefonico. A partire dal 2019 sono ricompresi i dati riferiti ai clienti dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza e ex Veneto Banca.

** Il contributo monetario alla comunità è calcolato secondo la metodologia LBG.