





# CARICHE SOCIALI

## CONSIGLIO DI SORVEGLIANZA

Presidente	Giovanni Bazoli
Vice Presidenti	Mario Bertolissi Elsa Fornero
Consiglieri	Luigi Arturo Bianchi Rosalba Casiraghi Franco Dalla Sega Gianluca Ferrero Jean-Paul Fitoussi Pietro Garibaldi Giulio Stefano Lubatti Marco Mangiagalli Gianni Marchesini Fabio Pasquini Gianluca Ponzellini Gian Guido Sacchi Morsiani Marco Spadacini Ferdinando Targetti Livio Torio Riccardo Varaldo

## CONSIGLIO DI GESTIONE

Presidente	Andrea Beltratti
Vice Presidente Vicario	Marcello Sala
Vice Presidente	Giovanni Costa
Consigliere Delegato e Chief Executive Officer	Corrado Passera
Consiglieri	Aureliano Benedetti Paolo Campaioli Elio Catania Roberto Firpo Emilio Ottolenghi
DIRETTORI GENERALI	Corrado Passera Gaetano Miccichè Marco Morelli*
DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI	Ernesto Riva
SOCIETÀ DI REVISIONE	Reconta Ernst & Young Spa

\* Con funzioni vicarie del CEO

## LEGENDA

Link pagina  
Bilancio Sociale 2010



Link sito Internet



Link argomento  
di interesse  
anche per  
un altro  
stakeholder



Torna alla pagina  
precedente



Torna al sommario



# SOMMARIO

La lettera agli stakeholder	6	➔	LA RELAZIONE SOCIALE	22	➔
Introduzione e premessa metodologica	8	➔	La mappa degli stakeholder	23	➔
L'IDENTITÀ E LA GOVERNANCE	10	➔	Le nostre realizzazioni nel 2010	24	➔
La mission e valori di riferimento	11	➔	L'analisi di materialità	25	➔
Le linee strategiche	12	➔	Clienti	26	➔
Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo	13	➔	Collaboratori	38	➔
Il governo dell'impresa	14	➔	Azionisti	50	➔
La nostra responsabilità sociale	16	➔	Fornitori	52	➔
Il Global Compact	18	➔	Ambiente	54	➔
Il coinvolgimento degli stakeholder	19	➔	Comunità	66	➔
LA RELAZIONE ECONOMICA	20	➔	GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	76	➔
			INDICATORI	79	➔
			ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ	115	➔
			IL QUESTIONARIO SUL BILANCIO SOCIALE 2010	116	➔
			Contatti	118	➔

# LA LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Pubblichiamo la nuova edizione del Bilancio Sociale a ridosso del nuovo Piano d'Impresa 2011-2013. Un Piano che conferma l'impegno del Gruppo Intesa Sanpaolo a promuovere la sostenibilità dei risultati economici, il benessere e lo sviluppo. Impegno testimoniato dalle tante iniziative realizzate in risposta alle domande dei nostri stakeholder che questo Bilancio Sociale raccoglie, incoraggiando nuove iniziative volte a sostenere il tessuto sociale dell'economia. In particolare, continuiamo a pensare che sia importante non far mancare l'attenzione del Gruppo a famiglie e imprese colpite dalla diminuzione dei redditi, dalla persistenza di un elevato tasso di disoccupazione e dalla debolezza della fase di ripresa della domanda.

Siamo riusciti a superare le tensioni dello scorso triennio posizionandoci tra i gruppi bancari più solidi a livello internazionale. Una conferma della validità del nostro modello organizzativo e della sostenibilità delle scelte fatte tenendo conto delle esigenze dei nostri stakeholder.

Il Gruppo è stato al fianco delle famiglie in difficoltà, dei lavoratori in cassa integrazione e delle imprese, attraverso l'attivazione in proprio di iniziative di moratoria dei debiti, l'adesione ad analoghe iniziative di sistema, la sottoscrizione di accordi per facilitare l'accesso al credito. È venuto incontro a immigrati e giovani, corrispondenti alle fasce sociali più vulnerabili e in larga parte escluse dall'accesso al credito, attraverso prodotti di microfinanza per l'avvio di attività imprenditoriali, mutui per lavoratori atipici e prestiti ponte per gli studenti universitari.

Nei confronti delle donne e degli uomini che lavorano con impegno e raggiungono risultati, la Banca sente fortemente il dovere di realizzare tutte le azioni necessarie a garantire uguali opportunità di sviluppo. La semplificazione dei sistemi di valutazione, la promozione di programmi di formazione innovativi e accessibili a tutti, l'attenzione alle tematiche di genere, la realizzazione di un sistema di welfare aziendale volto ad accrescere il livello di benessere in azienda ne sono un esempio.

La cura verso i nostri clienti, l'attenzione verso le comunità in cui operiamo e le nostre persone, è la caratteristica essenziale del nostro modo di fare banca. Vogliamo essere un intermediario finanziario responsabile ricercando le risposte più adatte a generare valore collettivo consapevoli che solo una reale innovazione nello sviluppo di prodotti, servizi e nelle attività delle imprese potrà contribuire alla riduzione degli impatti sulla società di fenomeni globali, quali il cambiamento climatico e la crescita di disuguaglianze sociali.

Da questa consapevolezza derivano gli impegni che abbiamo sottoscritto con importanti organismi internazionali quali il Global Compact, iniziativa varata dall'ONU per promuovere la tutela dell'ambiente, il rispetto dei diritti umani e il contrasto alla corruzione, così come gli Equator Principles, linee guida basate sugli standard della Banca Mondiale per valutare e gestire gli impatti sull'ambiente e sulle comunità nella finanza di progetto. Questi principi sono un punto di riferimento quando ci troviamo di fronte a scelte complesse, quando il sostegno allo sviluppo economico e sociale deve confrontarsi con l'impegno convinto sul fronte della tutela dell'ambiente e di rispetto dei diritti umani. Siamo anche impegnati nella realizzazione di nuovi prodotti e servizi per l'efficientamento energetico e per l'utilizzo di fonti rinnovabili, convinti dell'importanza dell'affermazione di un modello di sviluppo basato su equità e uguaglianza, anche per quanto riguarda l'accesso alle risorse.

Non di minore rilievo è il nostro costante impegno verso la comunità attraverso iniziative di microcredito e di inclusione sociale, realizzate in partnership con Fondazioni e Onlus locali. Banca Prossima ha continuato a operare anche attraverso il "Fondo per lo sviluppo e l'Impresa sociale" per sostenere tipologie di soggetti altrimenti esclusi dal credito.

Inoltre, la consapevolezza che arte e cultura siano strumenti insostituibili per comprendere i processi di cambiamento della società e per promuovere la crescita civile e il dialogo sociale ci ha guidato nell'avvio di un progetto volto a rendere fruibile a tutti il patrimonio artistico del Gruppo.

I nuovi obiettivi di miglioramento sono entrati a far parte a pieno titolo del nuovo Piano d'Impresa e su questi l'intera organizzazione aziendale si misurerà nel prossimo triennio al fine di rendere concreto e misurabile il nostro impegno alla creazione di valore per tutti gli stakeholder. La realizzazione dei nostri obiettivi sarà favorita anche dal nuovo apporto di capitale, che ci consentirà di garantire una ancor maggior autonomia da eventuali shock esterni e l'indipendenza da qualsiasi condizionamento.

Quest'anno il Bilancio Sociale si presenta con una veste grafica rinnovata che rende più semplice la "navigazione" del lettore tra canali differenziati: dal documento al sito Internet del Gruppo, a cui il Bilancio Sociale rimanda per approfondimenti e aggiornamenti. Questa realizzazione si inserisce a pieno titolo nel costante dialogo con i nostri stakeholder, coinvolti in un percorso continuo di ascolto. I loro suggerimenti e le loro critiche ci hanno stimolato verso obiettivi sempre più importanti ed ambiziosi.

Giovanni Bazoli



Andrea Beltratti



Corrado Passera



QUESTO BILANCIO RISPETTA I REQUISITI DELLE LINEE GUIDA GRI 3 AL LIVELLO A+

## INTRODUZIONE E PREMESSA METODOLOGICA

LIVELLO DI APPLICAZIONE	PROFILO	MODALITÀ DI GESTIONE	INDICATORI DI PERFORMANCE
C	Rendicontazione sui seguenti indicatori: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4 4.14 - 4.15	Non richiesta	Rendicontazione su un minimo di 10 indicatori di performance, comprendenti almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: sociale, economica, ambientale
C+	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna		
B	Rendicontazione su tutti gli indicatori previsti per il livello C e su: 1.2 3.9 3.13 4.5 - 4.13 4.16 - 4.17	Rendicontazione sulle modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori	Rendicontazione su un minimo di 20 indicatori di performance, comprendenti almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: economica, ambientale, lavoro, diritti umani, società, responsabilità di prodotto
B+	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna		
A	Rendicontazione come richiesta per il livello B	Rendicontazione sulle modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori	Nell'ambito di un'attenta applicazione del principio della materialità, è fornita informativa su tutti gli indicatori core G3, e su gli indicatori dei supplementi di settore o rendicontando sull'indicatore o illustrando le ragioni dell'omissione
A+	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna		

Il Bilancio Sociale 2010 presenta le attività e i progetti realizzati più significativi, che rispondono alle aspettative degli stakeholder e agli obiettivi di miglioramento dichiarati nel 2009. Ulteriori approfondimenti sono presenti nel sito Internet [↗](#).

### INCLUSIONE DEGLI STAKEHOLDER E RILEVANZA DEGLI ARGOMENTI

Nel 2010 è proseguita l'attività di engagement secondo i criteri metodologici dello standard AA1000-SES. Sono stati realizzati momenti di confronto con i rappresentanti di un maggior numero di stakeholder rispetto al passato. L'ascolto delle loro aspettative e la valutazione dell'impatto che queste comportano sulle strategie aziendali ha consentito di formulare un piano di attività di miglioramento (confluito nelle linee strategiche del Piano d'Impresa 2011-2013) e di individuare i temi di maggior rilevanza che sono stati inclusi in questa edizione del Bilancio Sociale (l'analisi di materialità, pag. 25 [↗](#)).

### PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE

Il Bilancio Sociale è redatto in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines" del Global Reporting Initiative (GRI 3), ai più recenti supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements" del GRI stesso e alle linee guida di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito – "Il rendiconto agli stakeholder: una guida per le banche" – elaborato da ABI in collaborazione con EconomEtica (Centro Interuniversitario per l'etica economica e la responsabilità sociale di impresa). In particolare, per la presentazione del prospetto di creazione e redistribuzione del valore economico generato ci siamo riferiti alla pubblicazione dell'ABI del 12 marzo 2010. Abbiamo adottato i principi del GRI per la selezione dei contenuti (rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza), per la definizione dei criteri di qualità informativa (equilibrio/neutralità, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e verificabilità) e del perimetro di rendicontazione.

### L'ATTESTAZIONE ESTERNA

La società di revisione contabile Reconta Ernst & Young ha sottoposto questa edizione a verifica di conformità ai principi di redazione enunciati in questa premessa metodologica. La relazione che descrive le attività svolte e le relative conclusioni è a pag. 115 [↗](#).

## IL PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

Tutte le strutture aziendali contribuiscono alla redazione dei contenuti del Bilancio Sociale e alle attività di dialogo con gli stakeholder per il tramite dei Referenti CSR – delegati dai responsabili delle diverse aree funzionali e società del Gruppo – che operano in stretto contatto con l'Unità CSR. Il processo di rendicontazione è definito in apposite “Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale e dei relativi processi gestionali”, divenute normativa aziendale dal 2009 .

## I SISTEMI DI MISURAZIONE

Gli indicatori presentati nel Bilancio Sociale sono individuati sulla base delle indicazioni dello standard di riferimento, degli obblighi derivanti dalla nostra adesione a protocolli internazionali di sostenibilità e dall'impegno a rendere misurabile il percorso di attuazione dei nostri obiettivi. La quasi totalità dei dati deriva da rilevazioni dirette, salvo alcune stime opportunamente segnalate. Per garantire accuratezza nella rilevazione e omogeneità nell'interpretazione degli indicatori richiesti, i sistemi di misurazione dei dati sono supportati da un manuale tecnico che, per gli indicatori quantitativi, formalizza la loro rilevanza, le modalità di calcolo e la fonte informativa.

## IL PERIODO E IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il Bilancio Sociale viene pubblicato con cadenza annuale. La precedente edizione è stata pubblicata nel luglio 2010. I dati presentati fanno riferimento all'esercizio 2010 e, ove possibile, sono comparati con i due anni precedenti. Il perimetro del Bilancio Sociale include le società operative che hanno rilevanza per la rendicontazione di sostenibilità e che rientrano nel perimetro del Bilancio Consolidato 2010. I criteri di valutazione adottati per l'inclusione di ciascuna società del Gruppo nel perimetro di rendicontazione considerano le caratteristiche delle società sulla base degli impatti sociali e ambientali generati, l'apporto al Bilancio Consolidato in termini patrimoniali e reddituali e il numero di dipendenti. Nel corso del 2010 non si sono registrate variazioni significative nel perimetro di rendicontazione rispetto al 2009.

Una sintesi del Bilancio Sociale 2010 è stata presentata nella “Relazione sull'andamento della gestione” che correda il Bilancio Consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo (vedi “La mappa degli stakeholder”, pag. 26-27 e “La responsabilità sociale e ambientale” pag. 107-118). Per la redazione di questa sintesi abbiamo applicato le Linee Guida emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili pubblicate nel marzo 2009 alla luce delle novità introdotte dal Decreto Legislativo 32/2007.

Questa edizione del Bilancio Sociale è disponibile anche sul sito .

# L'IDENTITÀ E LA GOVERNANCE



# LA MISSION E I VALORI DI RIFERIMENTO

Lavoriamo insieme per fornire servizi bancari e finanziari di eccellenza ai nostri clienti, attivando leve di sviluppo per tutte le realtà territoriali nelle quali operiamo.

Consapevoli del valore della nostra attività in Italia e all'estero, promuoviamo uno stile di crescita attento alla sostenibilità dei risultati nel tempo e alla creazione di un circolo virtuoso basato sulla fiducia che nasce dalla soddisfazione dei clienti e degli azionisti, dal senso di appartenenza dei collaboratori e dalla vicinanza ai bisogni della collettività e dei territori.

Competiamo lealmente nel mercato, pronti a cooperare con gli altri soggetti economici, privati e pubblici, ogniqualvolta sia necessario per rafforzare la capacità complessiva di crescita dei sistemi paese in cui operiamo.

Ci assumiamo la responsabilità della gestione prudente dei risparmi, ci impegniamo per l'ampliamento dell'accesso al credito e agli strumenti finanziari per tutti i cittadini, nonché per lo sviluppo sostenibile del sistema imprenditoriale, consci che le nostre decisioni hanno importanti effetti, diretti e indiretti, sull'ambiente naturale e sulla collettività, al cui benessere non solo materiale vogliamo contribuire, sostenendo o realizzando iniziative culturali e di utilità comune.

La nostra strategia di crescita mira alla creazione di valore solido e sostenibile sotto il profilo economico e finanziario, sociale e ambientale, costruito sulla fiducia di tutti i nostri interlocutori e basato sui nostri valori.

(dal Codice Etico )

## INTEGRITÀ

Perseguiamo i nostri obiettivi con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti.

## ECCELLENZA

Ci poniamo l'obiettivo di migliorare continuamente, guardando lontano, anticipando le sfide, coltivando la creatività diffusa e finalizzata all'innovazione, valorizzando il merito.

## TRASPARENZA

Poniamo la trasparenza alla base delle nostre azioni, della nostra comunicazione e dei nostri contratti per consentire a tutti i nostri interlocutori di fare scelte autonome e consapevoli.

## RISPETTO DELLE SPECIFICITÀ

Vogliamo coniugare la grande dimensione con il radicamento territoriale, essere una banca che riesce a pensare in grande e non perdere di vista l'individuo.

## EQUITÀ

Siamo impegnati a eliminare ogni discriminazione dalle nostre condotte e a rispettare le differenze di genere, età, razza, religione, appartenenza politica e sindacale, lingua o diversa abilità.

## VALORE DELLA PERSONA

Il valore della persona in quanto tale guida il nostro modo di agire: adottiamo l'ascolto e il dialogo come leve di miglioramento continuo nelle relazioni con tutti i nostri interlocutori.

## RESPONSABILITÀ NELL'UTILIZZO DELLE RISORSE

Miriamo a utilizzare in modo attento tutte le risorse, promuovendo comportamenti improntati all'ottimizzazione e a evitare spreco e ostentazione, privilegiando le scelte rivolte alla sostenibilità nel tempo.

# LE LINEE STRATEGICHE



In uno scenario che, dopo anni estremamente sfidanti, vede l'economia tornare a livelli di crescita moderata, sebbene ancora in un quadro di incertezza e di volatilità dei mercati, con il nuovo Piano d'Impresa confermiamo una strategia che mira alla crescita e alla creazione di valore sostenibile per tutti gli stakeholder con i quali la Banca si relaziona. Puntiamo a una crescita robusta e sostenibile, attenta al controllo dei costi e all'aumento della produttività, che restano i fattori chiave di successo nel nostro settore. Una crescita che deriva dal costante e accurato controllo dei rischi, dalla solidità patrimoniale e dalla liquidità. Fattori che abbiamo voluto preservare come vettori di vantaggio competitivo anche attraverso l'aumento di capitale, e che ci consentono di guardare al futuro con tranquillità nel contesto delle nuove regole di Basilea 3, che impongono requisiti più elevati per tutte le banche.

La nostra identità – costruita su valori forti e condivisi e contraddistinta da un atteggiamento responsabile – ci impone, oltre agli obiettivi reddituali, di dare rinnovata sostanza al nostro impegno di responsabilità sociale e ambientale. Un impegno che si attua muovendoci secondo le seguenti linee strategiche:

- siamo vicini ai nostri clienti, famiglie e persone, attraverso modelli di servizio specializzati e attenti all'evoluzione dei bisogni durante tutte le età della vita, innovando le modalità di relazione e rendendo sempre più semplici e accessibili i nostri servizi e prodotti;
- affianchiamo le imprese, diversificando la nostra offerta commerciale in funzione dei loro bisogni di crescita, del profilo di rischio e del ciclo di vita, sostenendo i progetti imprenditoriali validi e facilitandone la crescita, favorendo il consolidamento e l'internazionalizzazione delle imprese stesse, con attenzione anche a criteri di sostenibilità sociale e ambientale;
- favoriamo, in tutti i contesti in cui ci troviamo a operare, le iniziative che rafforzano l'intero sistema economico, sostenendo investimenti in infrastrutture, innovazione e nel terzo settore, in ottica di inclusione finanziaria e con orizzonte di medio-lungo termine;
- valorizziamo le nostre persone tramite programmi di formazione eccellenti sia secondo il profilo della quantità sia della qualità, migliorando continuamente le relazioni sindacali, il clima interno e la comunicazione, incentivando le persone attraverso sistemi premianti collegati anche alla soddisfazione della clientela;
- miglioriamo costantemente la qualità della vita in azienda e il benessere delle persone evolvendo e innovando il sistema di welfare e potenziando le iniziative di conciliazione tra vita privata e lavoro;
- preserviamo l'ambiente e combattiamo il cambiamento climatico riducendo gli impatti generati dalle nostre attività, attraverso azioni di monitoraggio e di miglioramento della efficienza energetica, mediante l'offerta di prodotti e servizi "verdi" e orientiamo il credito anche in base a criteri di sostenibilità ambientale e sociale;
- rafforziamo continuamente la nostra capacità di interpretare le esigenze dei territori e di corrispondere alle attese locali, anche attraverso una pianificazione strategica delle nostre iniziative in ambito culturale, considerandole parte costitutiva della nostra responsabilità sociale, rendendo disponibile e accessibile sul territorio il ricco patrimonio architettonico e artistico del Gruppo. Favoriamo l'accesso di tutti, specialmente dei giovani, alla cultura e all'arte, convinti che queste siano componenti insostituibili per comprendere i processi evolutivi della società e indispensabili fondamentali del dialogo sociale e del senso stesso di cittadinanza.

# IL PROFILO DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO



Il Gruppo Intesa Sanpaolo è il maggiore gruppo bancario in Italia, con circa 11,4 milioni di clienti e 5.800 filiali, e uno dei principali in Europa.

È il leader italiano nelle attività finanziarie per famiglie e imprese, in particolare nell'intermediazione bancaria, nei fondi pensione, nella bancassicurazione, nel risparmio gestito e nel factoring.

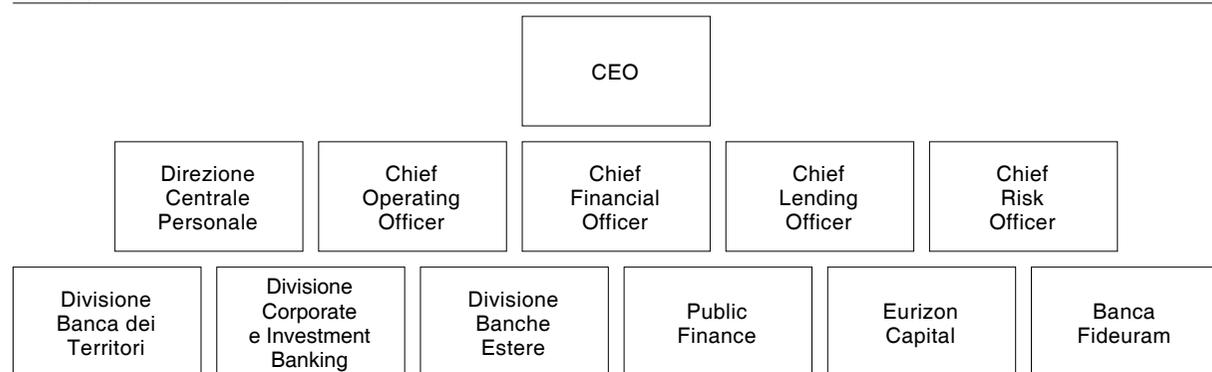
Inoltre il Gruppo, con una copertura strategica del territorio tramite le sue controllate locali, si colloca tra i principali gruppi bancari in 13 Paesi del Centro-Est Europa e nel Medio Oriente e Nord-Africa, dove serve 8,4 milioni di clienti attraverso una rete di oltre 1.700 filiali: è al primo posto in Serbia, al secondo in Croazia e Slovacchia, al terzo in Albania, al quinto in Egitto e in Ungheria, al sesto in Bosnia-Erzegovina, all'ottavo in Slovenia.

Vanta inoltre una rete internazionale e specializzata nel supporto alla clientela corporate, che presidia 29 Paesi, in particolare Medio Oriente, Nord Africa, Stati Uniti, Russia, Cina e India.

Al 31 dicembre 2010 il Gruppo Intesa Sanpaolo presenta un totale attivo di 658.757 milioni di euro, i crediti verso la clientela ammontano a 379.235 milioni di euro e la raccolta diretta è di 427.191 milioni di euro.

La struttura operativa del Gruppo Intesa Sanpaolo si articola in sei Business Unit che servono diverse tipologie di clientela. A esse si aggiunge il Centro di Governo, con funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo dell'intero Gruppo.

## Gruppo Intesa Sanpaolo



La struttura operativa del Gruppo è dettagliata nel sito Internet del Gruppo [↗](#).

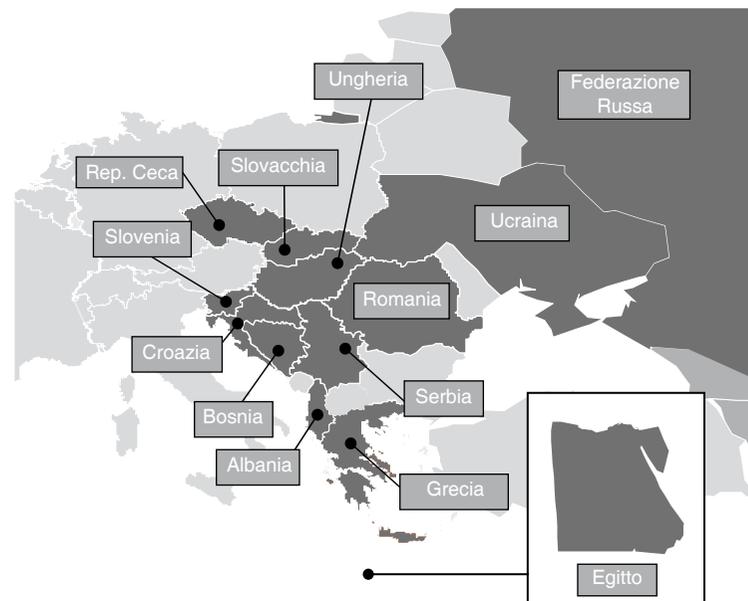
			RANKING IN ITALIA
Debt Capital Market		12,4%	1°
Crediti		15,8%	1°
Depositi		17,1%	1°
Fondi Pensione <sup>1</sup>		25,0%	1°
Risparmio Gestito <sup>2</sup>		25,3%	1°
Factoring		27,4%	1°
Bancassicurazione <sup>3</sup>		28,9%	1°

1. Dati al 30 settembre 2010  
2. Fondi comuni  
3. Nuova produzione

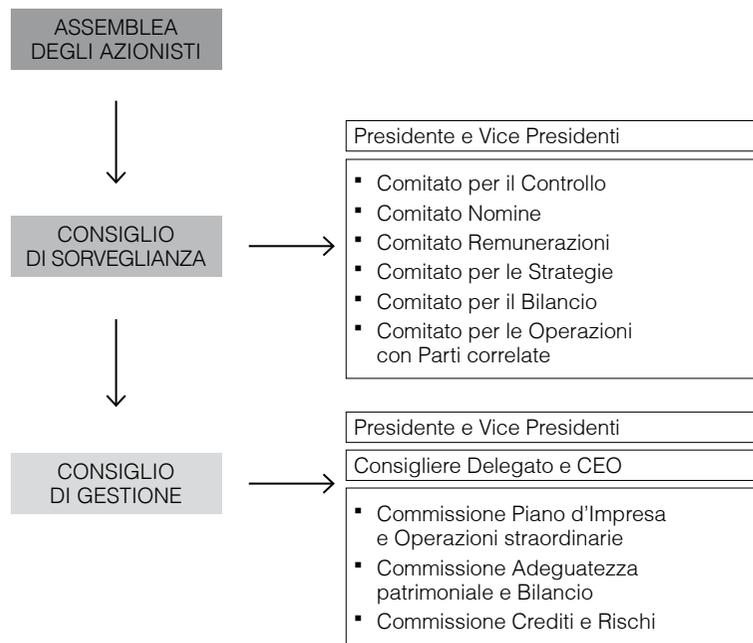
Dati al 31 dicembre 2010

## LE BANCHE ESTERE

~8,4 MILIONI DI CLIENTI ~1.750 FILIALI



# IL GOVERNO DELL'IMPRESA



Intesa Sanpaolo aderisce al Codice di Autodisciplina  emanato dal Comitato per la corporate governance di Borsa Italiana. La struttura di governance si informa alle finalità e alle indicazioni dallo stesso espresse per garantire effettive e trasparenti ripartizioni di ruoli e responsabilità dei propri Organi sociali e un corretto equilibrio tra funzioni di supervisione strategica, gestione e controllo. Il governo di Intesa Sanpaolo si basa sul modello dualistico di amministrazione e controllo caratterizzato dalla presenza di un Consiglio di Sorveglianza e di un Consiglio di Gestione.

Il sistema di corporate governance è ampiamente trattato nella “Relazione sul Governo Societario e gli Assetti proprietari” .

**L'Assemblea degli Azionisti** è l'organo che esprime la volontà sociale, le cui determinazioni vincolano tutti i soci, compresi quelli assenti o dissenzienti. L'Assemblea è competente a deliberare, tra l'altro, in merito alla nomina e alla revoca del Consiglio di Sorveglianza; alla responsabilità dei componenti del Consiglio di Sorveglianza e, in via concorrente con il Consiglio di Sorveglianza, dei componenti del Consiglio di Gestione; alla distribuzione degli utili; alla nomina e revoca della società incaricata della revisione legale dei conti; all'approvazione del Bilancio di Esercizio in caso di sua mancata approvazione da parte del Consiglio di Sorveglianza; alle operazioni di competenza dell'assemblea straordinaria ai sensi di legge.

Il **Consiglio di Sorveglianza**<sup>1</sup> è nominato dall'Assemblea degli Azionisti e ha la supervisione delle attività del Consiglio di Gestione. Ha il compito di approvare il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio Consolidato, analizza la proposta relativa alla destinazione dell'utile ed esprime il proprio parere all'Assemblea dei Soci. Per quanto riguarda le funzioni di supervisione strategica, il Consiglio di Sorveglianza, su proposta del Consiglio di Gestione delibera in ordine agli indirizzi generali programmatici e strategici; approva i piani industriali e/o finanziari e i budget; autorizza le operazioni strategiche; approva gli orientamenti strategici e le politiche di gestione del rischio. Tutti i Consiglieri di Sorveglianza posseggono il requisito di indipendenza previsto dal Testo Unico della Finanza. La norma prevede l'inesistenza di rapporti di lavoro autonomo o subordinato, nonché di altri rapporti di natura patrimoniale o professionale tra il Consigliere e la Banca nonché con società controllate, con società che la controllano o con quelle sottoposte a comune controllo.

Il Consiglio di Sorveglianza ha costituito nel proprio ambito sei Comitati, tre dei quali previsti dallo Statuto (Comitato Remunerazioni, Comitato Nomine e Comitato per il Controllo).

Il **Consiglio di Gestione**<sup>2</sup>, nominato dal Consiglio di Sorveglianza, è titolare della gestione dell'impresa in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici approvati dal Consiglio di Sorveglianza; compie tutte le operazioni necessarie, utili o opportune per il raggiungimento dell'oggetto sociale. In particolare, e in via non esaustiva, il Consiglio ha competenze sulle

## NOTE

1. Nel sito Internet del Gruppo  è disponibile la composizione del Consiglio di Sorveglianza e brevi note biografiche e professionali dei Consiglieri.

2. Nel sito Internet di Gruppo è disponibile la composizione del Consiglio di Gestione e le cariche di amministrazione e controllo ricoperte dai Consiglieri .

seguenti aree tematiche, ferma restando, ove prevista, la concorrente competenza del Consiglio di Sorveglianza: struttura, organizzazione e funzionamento del Consiglio stesso; strategie e indirizzi generali della Banca e del Gruppo; struttura e organizzazione della Banca e del Gruppo; politiche di controllo e vigilanza prudenziale; informazione finanziaria, bilanci e rapporti con le società di revisione; Assemblea e rapporti con i Soci della Banca.

Dei nove membri che compongono il Consiglio di Gestione, sei sono Consiglieri esecutivi: il Consigliere Delegato nella sua qualità di capo dell'Esecutivo e cinque Consiglieri ai quali sono attribuite funzioni attinenti alla gestione d'impresa e che operano in apposite commissioni specializzate con funzioni istruttorie e consultive.

Il Consiglio di Gestione, su indicazione del Consiglio di Sorveglianza, elegge tra i propri componenti il **Consigliere Delegato** che ha funzione di Chief Executive Officer e riveste anche la carica di Direttore Generale. Il Consigliere Delegato è il capo dell'Esecutivo e sovrintende alla gestione aziendale. Cura l'esecuzione delle delibere del Consiglio di Gestione e cura che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società sia adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa. Il Consiglio di Gestione ha attribuito al Consigliere Delegato anche una specifica responsabilità sulle politiche di gestione dei rischi e dei controlli interni.

L'ultima verifica effettuata dal Consiglio di Gestione alla luce degli elementi e delle indicazioni fornite dalla Consob, ha accertato i requisiti di indipendenza previsti dal Testo Unico della Finanza di due Consiglieri – Andrea Beltratti e Elio Catania – requisiti riguardanti l'inesistenza di incarichi amministrativi in Società del Gruppo, di rapporti di lavoro autonomo o subordinato e altri rapporti di natura patrimoniale o professionale con la società ➡.

Per quanto riguarda le retribuzioni, tutti i componenti del Consiglio di Sorveglianza ricevono compensi definiti per l'intero periodo di carica e non basati su strumenti finanziari, né su incentivi collegati ai risultati economici. Per quanto riguarda i compensi dei Consiglieri di Gestione, incluso il Consigliere Delegato, e del management, sono previsti limiti fondati su un equo bilanciamento delle componenti fisse e variabili e, per quest'ultime, si applicano sistemi di ponderazione per i rischi nonché meccanismi di valutazione volti ad assicurare il collegamento con risultati effettivi e duraturi.

Al fine di assicurare al governo del Gruppo la necessaria unitarietà complessiva, la struttura di Intesa Sanpaolo è articolata in sei Business Unit, in Direzioni Centrali e Unità di Staff, la maggior parte delle quali raggruppate in quattro aree di responsabilità a diretto riporto del Consigliere Delegato e CEO ➡.

## IL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

Il sistema dei controlli interni è stato disegnato in modo da realizzare un presidio costante per l'identificazione, il governo e il controllo dei rischi connessi alle attività svolte ed è strutturato su tre livelli.

- il primo è costituito dai controlli di linea effettuati dalle strutture operative, incorporati nelle procedure, insiti nell'ambito delle attività di back-office;
- il secondo fa capo al Chief Risk Officer e, oltre alla funzione legale, comprende i controlli sulla gestione dei rischi, sulla conformità alle norme, sul processo di concessione del credito, di convalida interna;
- il terzo è costituito dall'attività di revisione interna, assicurata dalla Direzione Internal Audit, struttura diversa e indipendente da quelle operative, volta a individuare andamenti anomali, violazioni delle procedure e della regolamentazione nonché a valutare la funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni.

## IL CONTROLLO DEI RISCHI SOCIALI E AMBIENTALI

Sui rischi sociali e ambientali, nel rispetto di principi e valori del Codice Etico, vigila anche Il Comitato per il Controllo che ne riferisce al Consiglio di Sorveglianza. Il Comitato riceve una relazione periodica dall'Unità Corporate Social Responsibility – in accordo con le Direzioni Compliance e Internal Auditing – sull'esito delle azioni di controllo, dei processi interni di adeguamento svolti da ciascuna struttura aziendale, della gestione delle azioni correttive e sulle anomalie e le inosservanze ritenute gravi.

# LA NOSTRA RESPONSABILITÀ SOCIALE



2010

- Confluiscono nell'Unità CSR le attività di controllo del sistema di gestione ambientale ed energetico e il Project Malawi
- Estesa la policy sugli armamenti alle controllate estere
- Emanata la policy operativa per l'applicazione degli Equator Principles
- Esteso il modello di attuazione e controllo del Codice Etico alle controllate estere

2009

- *Assessment* da parte di una società terza delle politiche di CSR di tre controllate estere
- Realizzati i cruscotti di monitoraggio del Codice Etico e dello *Stakeholder Engagement*
- Aggiornato il Codice Etico sul tema della trasparenza nelle remunerazioni

2008

- Organizzato il Forum Multistakeholder
- Estesa la policy sugli armamenti alle controllate in Italia
- Pubblicato il primo Bilancio Sociale del Gruppo

2007

- Ammissione a FTSE4Good, ASPI Eurozone e Ethibel Investment Register
- Adesione a Global Compact, UNEP FI e Equator Principles
- Nominati 65 Referenti CSR del Gruppo in Italia e all'estero
- Emanate la policy sugli armamenti e la policy ambientale
- Approvato il Codice Etico del nuovo Gruppo
- 1 gennaio 2007: nasce Intesa Sanpaolo dalla fusione di Banca Intesa e Sanpaolo IMI

Nel 2010 abbiamo operato perché le tematiche di sostenibilità fossero sempre più correlate alle logiche che presidono lo svolgimento delle attività caratteristiche d'impresa: la valorizzazione dei collaboratori, la qualità dell'offerta di prodotti e servizi ai clienti, la creazione di valore economico e sociale per la Banca e per le comunità in cui essa opera.

In particolare abbiamo monitorato attentamente la qualità della relazione con gli stakeholder e l'efficienza dei processi organizzativi aziendali che garantiscono continuità nell'attuazione dei principi del Codice Etico. I risultati delle verifiche, per le quali abbiamo scelto di avvalerci di società di consulenza specializzate con l'ottica di garantire un osservatorio neutrale, sono stati elaborati grazie a due "cruscotti informativi", sviluppati applicando metodologie riconosciute a livello internazionale da Institute of Social and Ethical Accountability e da Vigeo.

Nel corso del 2010, questi strumenti sono entrati a pieno regime nelle attività gestionali fornendo al management della Banca un quadro d'insieme sul grado di interazione tra le politiche di CSR e quelle decisionali e consentendo una definizione più sistematica degli ambiti di miglioramento.

In termini di nuove policy adottate, è giunta a compimento l'attività del gruppo di lavoro per l'applicazione degli Equator Principles nei processi organizzativi inerenti le attività di *project finance*. Nel luglio 2010 è stato emanato l'Ordine di Servizio con il quale questi principi della Banca Mondiale per la valutazione dei rischi socio-ambientali nelle decisioni creditizie sono divenuti criterio ineludibile nella valutazione dei progetti.

Abbiamo anche ulteriormente esteso l'attività di supporto nei confronti della Banche della rete estera, per garantire la corretta applicazione della policy che regola i finanziamenti e le transazioni verso imprese operanti nel settore degli armamenti. Per ovviare alla presenza di standard normativi e operativi differenti, a giugno 2010 abbiamo emanato le "Regole in materia di operatività nel settore armamenti per le Banche estere" con cui sono state definite le modalità di gestione, di rendicontazione e di controllo dell'operatività nel settore delle armi. In ogni Banca abbiamo identificato un referente incaricato di monitorare l'applicazione della policy e di comunicare trimestralmente tutte le informazioni relative all'operatività effettuata in linea con i principi della policy.

## SEGNALAZIONI DI INOSSERVANZA DEL CODICE ETICO

Nel corso del 2010 sono pervenute in tutto 153 segnalazioni di inosservanza dei principi del Codice Etico: 151 riguardano il Gruppo in Italia e 2 provengono da partecipate all'estero.

L'incremento del numero delle segnalazioni è da attribuirsi alla accresciuta sensibilità, a seguito di formazione mirata da parte dell'Unità CSR, dei colleghi che sono dedicati al riconoscimento delle segnalazioni a contenuto "etico" indipendentemente dal fatto che il segnalante qualifichi il reclamo come tale.

STAKEHOLDER	2010	2009	2008
Clienti	116	45	40
Collaboratori	9	17	4
Fornitori	28	-	-
Comunità	-	2	-
Totale	153	64	44

## INTERVENTI DI AUDIT PER VERIFICARE L'IMPLEMENTAZIONE DELLE POLICY AMBIENTALI E SOCIALI

La funzione di Auditing della capogruppo, con l'intento di verificare l'efficacia dell'implementazione delle policy di CSR e l'adozione dei principi del Codice Etico nelle attività della Banca, ha effettuato i seguenti controlli:

- un intervento presso l'Unità CSR volto a verificare che la struttura si fosse dotata di adeguati strumenti per migliorare i processi di governo della responsabilità sociale;
- verifiche sulle modalità di applicazione da parte delle Banche estere della normativa e della policy di Gruppo sugli armamenti.

Inoltre, nell'ambito dei periodici controlli di conformità sull'acquisto di beni e servizi, la funzione Auditing ha verificato che la Banca e le Società del Gruppo interessate, nell'ottica di incentivare comportamenti di responsabilità ambientale, avessero correttamente inserito nei contratti di acquisto sottoscritti dai fornitori le specifiche clausole di rispetto dei principi definiti nella policy ambientale della Banca.

## ADESIONE A STANDARD INTERNAZIONALI E IMPEGNI



### GLOBAL COMPACT

Iniziativa dell'ONU che ci impegna al rispetto dei diritti umani, dei diritti sul lavoro, della tutela dell'ambiente e della trasparenza.



### EQUATOR PRINCIPLES

Linee guida dell'IFC – Banca Mondiale – per la valutazione del rischio sociale e ambientale nelle attività di *project finance*.



### UNEP Finance Initiative

### UNEP FINANCE INITIATIVE

Programma Ambientale delle Nazioni Unite che promuove il dialogo sulle relazioni tra salvaguardia dell'ambiente, sostenibilità e performance finanziaria.



### GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Intesa Sanpaolo è accreditata come Organizational Stakeholder del GRI e supporta la missione del GRI nello sviluppo di linee guida di sostenibilità riconosciute a livello globale tramite un processo multi-stakeholder.

### CARBON DISCLOSURE PROJECT

### CARBON DISCLOSURE PROJECT

L'adesione al Carbon Disclosure Project ci impegna a rendere pubblici i dati sulle emissioni di gas a effetto serra e le strategie aziendali sul cambiamento climatico.

# IL GLOBAL COMPACT



	I 10 PRINCIPI	CHE COSA FA INTESA SANPAOLO	INDICATORI DI PERFORMANCE
DIRITTI UMANI	1. Sostenere e rispettare i diritti umani nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Codice Etico <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Il settore degli armamenti pag.37 <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Project Malawi pag.72 <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Partnership con Global Business Coalition <a href="#">↗</a></li> <li>▪ La finanza di progetto e l'adesione agli Equator Principles pag.63 <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Promuovere la sostenibilità sociale e ambientale pag.53 <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Interventi di audit per verificare l'implementazione delle policy ambientali e sociali pag.17 <a href="#">↗</a></li> </ul>	Performance economica: EC5 Pratiche di Lavoro: LA4, LA6-9, LA13-14 Diritti Umani: HR1-9 Performance sulla società: SO5 Responsabilità di prodotto: PR1, PR8
	2. Assicursarsi di non essere, seppur indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monitoraggio dei rischi di corruzione (Modello di Organizzazione, gestione e controllo conforme al D.Lgs.231/01) <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Promuovere la sostenibilità sociale e ambientale pag.53 <a href="#">↗</a></li> </ul>	Diritti Umani: HR1-9 Performance sulla società: SO5
TUTELA DEL LAVORO	3. Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relazioni industriali <a href="#">↗</a></li> </ul>	Pratiche di Lavoro: LA4-5 Diritti Umani: HR1-3, HR5 Performance sulla società: SO5
	4. Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Codice Etico <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Relazioni industriali (libertà sindacali) <a href="#">↗</a></li> </ul>	Diritti Umani: HR1-3, HR7 Performance sulla società: SO5
	5. Assicurare l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Codice Etico <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Relazioni industriali <a href="#">↗</a></li> </ul>	Diritti Umani: HR1-3, HR6 Performance sulla società: SO5
	6. Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valorizzazione delle risorse pag. 40 <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Il valore delle differenze pag. 42 <a href="#">↗</a></li> </ul>	Performance economica: EC7 Pratiche di Lavoro: LA2, LA13-14 Diritti Umani: HR1-4 Performance sulla società: SO5
AMBIENTE	7. Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia pag.55 <a href="#">↗</a></li> <li>▪ La finanza di progetto e l'adesione agli Equator Principles pag.63 <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Lo sviluppo delle energie rinnovabili e il mercato delle emissioni pag.64 <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Prodotti e servizi di finanziamento verdi pag. 61 <a href="#">↗</a></li> </ul>	Performance economica: EC2 Performance ambientale: EN18, EN26, EN30 Performance sulla società: SO5
	8. Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Linee strategiche ambiente pag. 54 <a href="#">↗</a></li> <li>▪ La cultura ambientale pag.65 <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Le partnership per la sostenibilità <a href="#">↗</a></li> <li>▪ L'adesione a standard internazionali e impegni pag. 17 <a href="#">↗</a></li> </ul>	Performance ambientale: EN1-8, EN12, EN14, EN16, EN18-20, EN22, EN24, EN26, EN28-30 Performance sulla società: SO5 Responsabilità di prodotto: PR3-4
	9. Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prodotti e servizi di finanziamento verdi pag. 61 <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Lo sviluppo delle energie rinnovabili e il mercato delle emissioni pag.64 <a href="#">↗</a></li> <li>▪ La promozione delle tecnologie verdi innovative pag. 61 <a href="#">↗</a></li> </ul>	Performance ambientale: EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26, EN30 Performance sulla società: SO5
POLITICHE ANTI-CORRUZIONE	10. Promuovere iniziative per prevenire la corruzione in ogni sua forma	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Codice Etico <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Monitoraggio dei rischi di corruzione <a href="#">↗</a></li> <li>▪ Il sistema di Controllo interno sull'attuazione del Codice Etico pag. 15 <a href="#">↗</a></li> </ul>	Performance sulla società: SO2-6

# IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER



Diamo grande importanza al percorso di ascolto e dialogo con gli stakeholder della Banca, processo fondamentale per focalizzare gli interventi sulle tematiche rilevanti. Per garantire che il percorso di coinvolgimento sia efficace e strategico, abbiamo adottato la serie di standard AA1000 emanati da AccountAbility ➔.

Riportiamo alcuni elementi significativi emersi dai momenti di ascolto e dialogo con gli stakeholder; per una trattazione esaustiva rimandiamo alla pubblicazione sullo *stakeholder engagement* ➔. Per i clienti, la percezione sulla facilità di dialogo con il personale della Banca e sulla disponibilità e professionalità è complessivamente positiva. Emerge la richiesta di investire ulteriormente nei processi organizzativi interni per migliorare la qualità della relazione, semplificare le deleghe decisionali e abbreviare i tempi di risposta. Il supporto percepito sui temi dell'accesso al credito e della promozione delle economie locali varia molto tra i clienti intervistati. Viene richiesto un deciso sostegno allo sviluppo di nuova imprenditoria, l'introduzione di un numero maggiore di elementi di valutazione qualitativa nella decisione creditizia quali capacità di innovazione, know-how, brevetti, capacità imprenditoriale, affidabilità e correttezza della gestione aziendale, rispetto delle norme e la qualità.

Anche dalle interviste con le Organizzazioni non governative (ONG) è emersa la necessità che la Banca approfondisca la conoscenza e capacità di valutare i rischi sociali e ambientali connessi alle attività dei clienti che operano in settori industriali particolarmente sensibili, e che tali rischi vengano valutati nelle scelte di finanziamento. Le ONG intervistate ritengono che sia necessario svolgere solide valutazioni sugli impatti ed esigere che le aziende si dotino di tutti gli strumenti per prevenirli e mitigarli.

Le opinioni espresse dai collaboratori hanno mostrato un notevole miglioramento rispetto a precedenti rilevazioni su tutti gli ambiti indagati, soprattutto per quanto riguarda le modalità di reclutamento e gestione e sulle politiche che agevolano l'equilibrio fra vita personale e professionale, anche se sono emerse differenze tra gli esiti dei focus group nel Nord Italia, dove vengono apprezzati gli sforzi fatti, e il Sud Italia, dove molte delle iniziative di conciliazione casa lavoro non sono ancora state avviate. Di grande importanza è il tema della definizione di sistemi incentivanti oggettivi e trasparenti, particolarmente sentito dai colleghi che gestiscono le relazioni con i clienti. La formazione è considerata positivamente anche se viene preferita quella svolta in aula rispetto alla modalità on-line.

Nel 2010 sono stati coinvolti anche azionisti e fornitori. Gli investitori ritengono strategico il tema della governance e l'eccellenza nella gestione del personale per la forte correlazione tra motivazione dei dipendenti e soddisfazione della clientela. Dal questionario ai fornitori è emerso che ascolto e dialogo dovrebbero essere potenziati per favorire un continuo miglioramento della relazione con la Banca.

## STAKEHOLDER COINVOLTI NEL 2010

STAKEHOLDER	MODALITÀ DEL COINVOLGIMENTO
Azionisti	Intervista alla Direzione Investor Relations
	Intervista alla Fondazione Cariplo
Clienti	Famiglie e piccole imprese delle Banche estere: rilevazioni di customer satisfaction Rispondenti: 24.837
	Piccole e Medie Imprese italiane: rilevazioni di customer satisfaction sui nuovi clienti Rispondenti: 3.126
	Interviste a imprenditori (PMI) che hanno partecipato al workshop "Superare la crisi" Partecipanti: 10
	Questionario rivolto ai Confidi Rispondenti: 58
Collaboratori	Questionario a un campione rappresentativo di collaboratori Rispondenti: 1.245
	Focus group per gli apprendisti, lavoratori senior e donne Partecipanti: 106
	Focus group con le organizzazioni sindacali Partecipanti: 12
Fornitori	Questionario a un campione di fornitori Rispondenti: 88
Comunità e Ambiente	Intervista all'Unità "Relazioni con gli stakeholder" di Banca Prossima
	Interviste a: Amici della Terra Campagna per la Riforma della Banca Mondiale OXFAM Italia Greenpeace Italia Mani Tese Fair Survival International Anti-Slavery International Movimento primo marzo (Report su Internet ➔)

# LA RELAZIONE ECONOMICA



## LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA NEL 2010<sup>1</sup>

La lieve ripresa dell'economia e le tensioni sullo stato delle finanze di alcuni Paesi europei hanno condizionato l'andamento dei mercati finanziari. Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha chiuso l'esercizio con un utile netto di 2.705 milioni (-3,6%). Una flessione determinata soprattutto dai minori proventi operativi netti, che hanno risentito soprattutto della riduzione degli spread e della volatilità dei mercati finanziari. Il contesto operativo ancora instabile, seppure in presenza di segnali di miglioramento, conferma la necessità dell'attenta gestione di liquidità, solidità patrimoniale e profilo di rischio.

Il Gruppo mantiene una raccolta da clientela che copre abbondantemente i corrispondenti impieghi: oltre il 70% della raccolta proviene dal comparto retail e presenta quindi caratteristiche di elevata stabilità. La consistenza degli aggregati patrimoniali testimonia la robusta posizione finanziaria del Gruppo. La raccolta diretta si è attestata a 427 miliardi (+0,5% rispetto a fine 2009), mentre gli impieghi con clientela, pur risentendo ancora del difficile contesto macroeconomico, hanno registrato una crescita di quasi quattro miliardi, superando i 379 miliardi. Quanto alla solidità, i coefficienti di vigilanza si posizionano su valori adeguati, con un Core Tier 1 al 7,9%, un Tier 1 del 9,4% e un Total capital ratio al 13,2%. Valori che si posizionano su livelli ancor più elevati grazie all'aumento di capitale di 5 miliardi di euro deliberato dall'Assemblea degli azionisti il 10 maggio 2011.

## LA DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO E LA SUA DISTRIBUZIONE

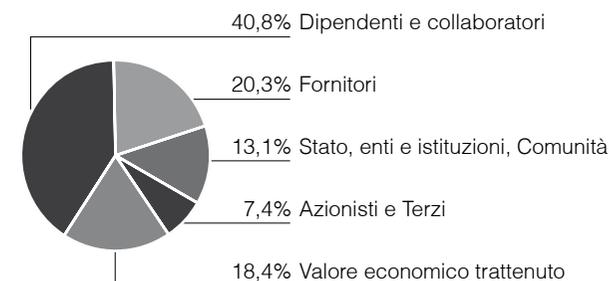
Il valore economico generato<sup>2</sup> ha sfiorato i 15 miliardi. Tale ammontare esprime il valore della ricchezza prodotta, che viene in massima parte distribuito tra gli stakeholder. In particolare:

- i dipendenti e i promotori finanziari hanno beneficiato del 41% circa, per un totale di 6,1 miliardi;
- i fornitori hanno beneficiato del 20% circa del valore economico generato, per complessivi 3 miliardi corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- Stato, enti e istituzioni hanno ricevuto 2 miliardi, pari al 13% circa del valore economico generato e riferibili per la parte preponderante alle imposte correnti sul reddito dell'esercizio;
- alla comunità sono stati corrisposti 17 milioni, costituiti dall'assegnazione di utili ai Fondi di beneficenza e da elargizioni ed erogazioni liberali;
- agli azionisti e ai terzi è stato destinato il 7% circa del valore economico generato, per un ammontare complessivo di 1,1 miliardi;
- il restante ammontare, pari a 2,8 miliardi è stato trattenuto dal sistema impresa. Si tratta della fiscalità anticipata e differita, degli ammortamenti, degli accantonamenti a fondi rischi e oneri e degli utili non distribuiti. L'autofinanziamento è da considerare come investimento che le altre categorie di stakeholder effettuano ogni anno al fine di mantenere in efficienza il complesso aziendale e permetterne lo sviluppo.

## DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

[Milioni di euro]	2010		2009		2008	
Valore economico generato	14.955	100,0%	14.907	100,0%	16.340	100,0%
Valore economico distribuito	-12.197	81,6%	-13.495	90,5%	-13.511	82,7%
Dipendenti e collaboratori	-6.089	40,8%	-6.138	41,2%	-6.763	41,4%
Fornitori	-3.041	20,3%	-3.172	21,2%	-3.511	21,5%
Stato, enti ed istituzioni, Comunità	-1.963	13,1%	-3.019	20,3%	-3.084	18,9%
Azionisti e terzi	-1.104	7,4%	-1.166	7,8%	-153	0,9%
Valore economico trattenuto	2.758	18,4%	1.412	9,5%	2.829	17,3%

### VALORE ECONOMICO GENERATO NEL 2010



### NOTE

1. I dati e i commenti si riferiscono al conto economico consolidato riclassificato pubblicato nel Bilancio 2010 di Intesa Sanpaolo; le variazioni percentuali annue sono calcolate su dati 2009 riesposti, ove necessario, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento. Gli importi sono espressi in milioni di euro. Per ulteriori dettagli o approfondimenti, si fa rinvio al Bilancio Consolidato 2010 di Intesa Sanpaolo [↗](#).

2. Il valore economico generato è stato calcolato secondo le istruzioni distribuite dall'Associazione Bancaria Italiana nel marzo 2010 ed in coerenza con gli standard di riferimento a livello internazionale. Il calcolo viene effettuato riclassificando le voci del Conto economico consolidato incluso nei prospetti contabili disciplinati dal Provvedimento n. 262 della Banca d'Italia.

# LA RELAZIONE SOCIALE



# LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



CLIENTI	COLLABORATORI	AZIONISTI	FORNITORI	AMBIENTE	COMUNITÀ
Famiglie	Apprendisti	Investitori istituzionali	Partner commerciali	Associazioni ambientaliste	Associazioni rappresentanti dei nostri stakeholder
Piccole e medie imprese	Aree professionali	Piccoli investitori	Grandi fornitori	Generazioni future	Istituzioni pubbliche nazionali e internazionali
Imprese corporate	Quadri direttivi	Fondazioni	Piccoli fornitori		Enti non profit
Associazioni dei consumatori	Dirigenti	Mercato			Territorio
Enti Pubblici e Pubblica Amministrazione	Organizzazioni sindacali				Media

## LE TEMATICHE

Essere vicini alle famiglie ➡

La qualità della relazione ➡

Il sostegno al tessuto produttivo ➡

Il contenzioso e i settori controversi ➡

La politica delle assunzioni ➡

La valorizzazione delle persone ➡

Il valore delle differenze ➡

La formazione ➡

La qualità della vita ➡

La salute e la sicurezza ➡

Il rendimento del titolo ➡

I dividendi ➡

Le relazioni con gli azionisti e la comunità finanziaria ➡

La trasparenza ➡

La promozione della sostenibilità sociale e ambientale ➡

Il sistema di gestione ambientale ed energetico ➡

Le fonti rinnovabili ➡

L'efficienza energetica ➡

La mobilità ➡

La riduzione delle emissioni ➡

Acqua, carte, rifiuti ➡

Prodotti e servizi verdi ➡

Equator Principles ➡

Lo sviluppo delle energie rinnovabili ➡

La cultura ambientale ➡

Il microcredito e la lotta all'usura ➡

Il sostegno alle imprese sociali ➡

Le elargizioni liberali ➡

Project Malawi ➡

Le sponsorizzazioni ➡

Il patrimonio culturale ➡

Le relazioni con i media ➡

# LE NOSTRE REALIZZAZIONI NEL 2010



## NEL 2009 AVEVAMO DETTO

Che avremmo rafforzato la qualità della relazione con i clienti adottando criteri di innovazione e semplificazione del linguaggio, delle procedure e delle modalità di relazione:

- comunicazione più semplice e offerta di supporti informativi e servizi volti a favorire scelte consapevoli;
- organizzazione sempre più mirata alle esigenze dei clienti;
- innovazione come volano nei processi interni e nei servizi offerti.

Che avremmo innovato ulteriormente l'offerta commerciale rafforzando la funzione sociale della Banca con:

- rafforzamento di progetti e servizi per l'accesso al credito delle fasce sociali più deboli;
- sostegno alle imprese nei piani di sviluppo, innovazione e internazionalizzazione;
- partecipazione ai grandi progetti infrastrutturali.

Che avremmo coinvolto e ascoltato i collaboratori valorizzando le professionalità e assicurando opportunità di crescita:

- valorizzazione delle professionalità con l'introduzione di sistemi di valutazione atte a favorire l'orientamento professionale;
- miglioramento della qualità della vita in azienda;
- coinvolgimento e ascolto per favorire la proattività delle persone.

Che avremmo sviluppato ulteriori iniziative in campo ambientale per fornire un deciso contributo nella lotta al cambiamento climatico:

- interventi per la riduzione dell'impronta ecologica e per la valutazione dei criteri di tutela della biodiversità;
- sostegno ai clienti nel perseguire la lotta al cambiamento climatico con l'offerta prodotti per l'adozione di energia da fonti rinnovabili;
- rafforzamento dei processi e dei servizi per l'identificazione di rischi e opportunità derivanti dall'attenzione ai temi sociali e ambientali di clienti e fornitori.

Che avremmo protetto il valore di lungo termine e salvaguardato la redditività, perseguendo il rafforzamento delle basi fondamentali per la crescita sostenibile del Gruppo.

## NEL 2010 ABBIAMO FATTO

Tutta la Banca è stata coinvolta nel progetto per la semplificazione e l'innovazione dei processi e delle comunicazioni. È stata costituita una struttura dedicata alla qualità della relazione, che gestisce comunicazione, gestione dei reclami, sviluppo del layout di filiale, controllo della qualità del servizio, gestione dei canali a distanza e rilevazioni di customer satisfaction. Nell'analisi della qualità, il Sistema SElok ha permesso di monitorare il servizio erogato al cliente sia a livello di singola filiale sia nelle strutture centrali che forniscono supporto ai colleghi a contatto con la clientela.

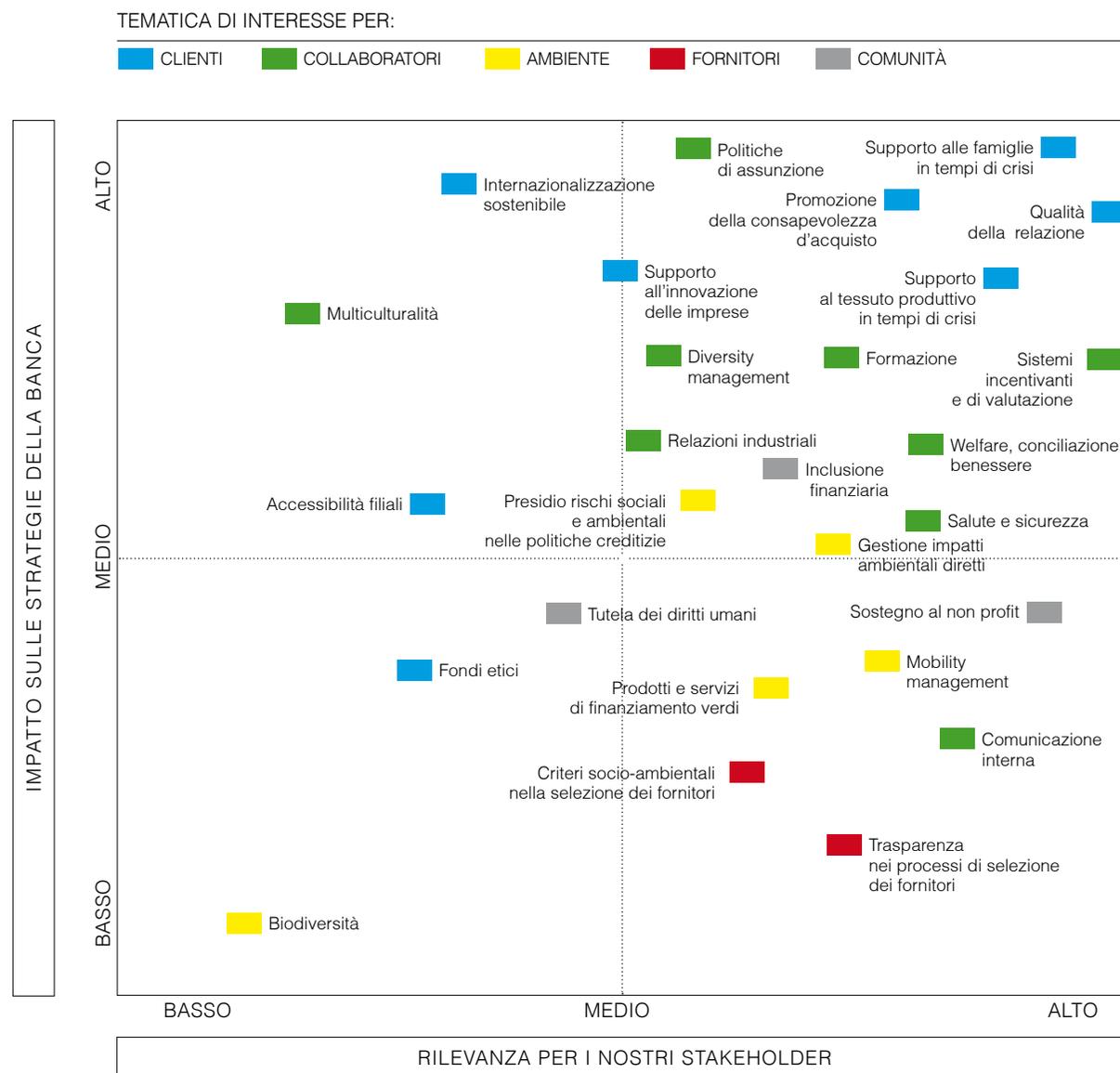
Per sostenere famiglie e piccole e medie imprese che affrontano situazioni critiche (crisi economica, calamità naturali), la Banca – in accordo con associazioni ed enti – ha sospeso o rimodulato il pagamento delle rate dei mutui e dei finanziamenti; ha offerto prodotti e servizi a favore dei lavoratori in cassa integrazione, dei giovani e degli immigrati; ha stanziato diversi miliardi di euro per consentire alle imprese di superare la crisi economica. Per favorire innovazione, ricerca e sviluppo nel sistema produttivo, l'offerta è stata ampliata con servizi innovativi di assistenza, consulenza, finanziamento ed *equity*. Sono stati finanziati nuovi progetti infrastrutturali in Italia e all'estero.

I nuovi sistemi di valutazione danno maggior enfasi ai comportamenti chiave nelle attività svolte. Sono state realizzate iniziative nel programma integrato di welfare aziendale, tra le quali la costituzione del nuovo Fondo Sanitario Unificato di Gruppo aperto ai collaboratori, alle loro famiglie e ai pensionati. Tra i momenti di ascolto e coinvolgimento spiccano le indagini di clima, le attività di condivisione di progetti e obiettivi all'interno di Organismi paritetici azienda-sindacati, la formazione sulla condivisione di buone pratiche e la valorizzazione dei contributi dei colleghi.

È stato integrato il Sistema di Gestione Ambientale certificato UNI ISO 14001 con il Sistema di Gestione dell'Energia EN16001. Le attività di gestione e di efficientamento, l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili – in Italia oltre il 92% dei consumi elettrici – hanno portato alla riduzione del 26,5% delle emissioni di CO<sub>2</sub> sul consumo elettrico e termico. Si è ampliata l'offerta di finanziamenti e servizi di consulenza sugli investimenti nell'energia da fonti rinnovabili, dell'efficienza energetica e dell'ambiente. È stato rafforzato il presidio sui criteri sociali e ambientali nelle decisioni creditizie relative alla finanza di progetto: nel 2010 sono stati sottoposti a screening 84 progetti.

L'utile netto consolidato conseguito nel 2010 è stato di 2.705 milioni di euro. I coefficienti di vigilanza confermano la solidità del Gruppo con un Core Tier 1 al 7,9%, un Tier 1 al 9,4% e un Total capital ratio al 13,2%, a testimonianza del buon esito delle azioni di rafforzamento patrimoniale poste in essere nel periodo. Il valore economico generato ha sfiorato 15 miliardi. Il rendimento (*dividend yield*) sul prezzo medio del titolo nel 2010 è stato del 3,23% per le azioni ordinarie e del 4,63% per le azioni di risparmio.

# L'ANALISI DI MATERIALITÀ



Il Bilancio Sociale 2010 è focalizzato sui temi di maggior interesse e rilevanza per il nostro core business e per gli stakeholder del Gruppo. Il processo di identificazione delle tematiche “material”, quindi dei rischi e delle opportunità maggiormente rilevanti per la Banca, è stato definito sulla base dei principi enunciati nei più importanti standard di riferimento: le linee guida del Global Reporting Initiative (GRI 3) e lo standard AA1000APS di AccountAbility.

Punto di partenza per tale analisi sono stati la mission, i valori del Gruppo, gli obiettivi di miglioramento dichiarati nell’ultimo Bilancio Sociale e le strategie aziendali del Piano d’Impresa 2011-2013. A questa analisi si è affiancato un attento studio degli elementi emersi dalle attività di *stakeholder engagement* degli ultimi anni e il monitoraggio continuo delle principali tendenze di sostenibilità nel settore finanziario ➔.

Le tematiche trattate all’interno di ciascun capitolo derivano da questa analisi che ci ha portato, per la prima volta con la presente edizione del Bilancio Sociale, a concentrare l’attenzione su pochi temi considerati molto rilevanti, riservando però ad altre tematiche un adeguato spazio su altre fonti informative (sito Internet, pubblicazioni ad hoc, eccetera).

La matrice di materialità riporta il posizionamento delle tematiche sia rispetto alla rilevanza e priorità attribuita dagli stakeholder nei nostri processi di *stakeholder engagement*, sia il livello di priorità per il Gruppo, inteso anche come possibile impatto reputazionale o finanziario sulla Banca. I temi con valore alto su entrambi gli assi sono quelli su cui il Gruppo focalizzerà prevalentemente la propria attenzione nel prossimo triennio.

# CLIENTI



Nel 2010 Intesa Sanpaolo non è venuta meno al proprio impegno di contribuire efficacemente alla tenuta del tessuto sociale ed economico nelle diverse realtà locali, per supportare la fiducia e accelerare la ripresa dalla crisi. Con quest'obiettivo sono state attivate numerose iniziative e accordi per assicurare un sostegno concreto ai lavoratori e alle loro famiglie, all'economia locale e agli imprenditori, confermando la vocazione al servizio del territorio.

Le crisi allentano i legami di solidarietà e provocano un aumento dell'esclusione, soprattutto delle fasce di popolazione più deboli. Per contrastare la caduta della coesione sociale, l'inclusione finanziaria è uno degli elementi più importanti. In questo campo, Intesa Sanpaolo ha ulteriormente incrementato il proprio impegno.

Il miglioramento della qualità della relazione con i clienti è stato l'elemento di fondo che ha contraddistinto l'attività in corso d'anno. Ascolto, semplicità, chiarezza e monitoraggio continuo della qualità sono stati i principi che hanno consentito di ampliare il nostro ruolo consulenziale, favorendo la reciproca comprensione fra i clienti e le strutture di relazione presenti nel territorio.

Nei confronti delle imprese di qualsiasi tipologia, l'accento è stato posto sul ruolo della Banca per il rilancio della competitività. Perciò abbiamo organizzato decine di incontri nel territorio con gli imprenditori, le loro associazioni e le istituzioni locali, per incentivare la crescita dimensionale, l'internazionalizzazione e l'innovazione. Per supportare le imprese verso questi obiettivi, la Banca ha ampliato l'offerta con innovativi servizi di assistenza, consulenza, finanziamento ed *equity*. Per agevolare l'accesso al credito, sono state attivate forti sinergie – anche attraverso numerosi accordi – con gli enti e le associazioni che operano nel territorio. Per le imprese in difficoltà, ma con capacità di rilanciarsi, sono stati introdotti meccanismi “anticiclici” di valutazione, per consentire loro di superare la fase di ciclo economico negativo e di sfruttare appieno la ripresa economica. Infine, la Banca ha continuato ad operare sostenendo la Pubblica Amministrazione e la realizzazione sia delle grandi opere strategiche sia delle infrastrutture di pubblica utilità.



Un numero sempre più elevato di famiglie è in difficoltà a pagare i conti e arrivare a fine mese. Questa allarmante situazione, segno di una crisi economica che ha continuato a colpire le persone, le famiglie e le comunità, ha focalizzato il nostro impegno nel garantire soluzioni finanziarie innovative, rendendo meno difficili le condizioni di rimborso da parte dei possessori di mutui e di prestiti personali. Particolare attenzione è stata dedicata agli interventi per supportare la sostenibilità dell'indebitamento per i clienti più esposti alla riduzione di reddito o alla perdita del lavoro.

È proseguita la nostra adesione al "Piano Famiglie", iniziativa promossa da ABI e oggetto di accordo con le principali Associazioni dei Consumatori. L'iniziativa prevede la possibilità di sospendere il pagamento delle rate dei mutui per l'abitazione principale quando si verificano eventi che possono incidere significativamente sulla capacità di rimborso. Eventi come la perdita del posto di lavoro, il collocamento in cassa integrazione, la morte del sottoscrittore o l'insorgenza di condizioni di non autosufficienza. Nel corso dell'anno sono state accettate oltre 6.400 domande.

Con l'obiettivo di essere vicini alle famiglie per le necessità legate all'acquisto della casa, abbiamo aderito all'iniziativa, promossa e gestita da Cassa Depositi e Prestiti, ACRI e ABI, con la sottoscrizione di quote del Fondo Investimenti per l'Abitare per un importo complessivo di 250 milioni di euro. Il Fondo opera sul territorio nazionale investendo in iniziative locali per realizzare case a costi accessibili.

Un'altra iniziativa a favore delle famiglie è stata l'adesione alla convenzione con il Dipartimento per le Politiche della Famiglia che prevede l'erogazione di finanziamenti a favore delle famiglie con nuovi nati o figli adottati negli anni 2009, 2010 e 2011; per le famiglie dei bambini nati o adottati nel 2009 che siano portatori di malattie rare, la convenzione prevede la corresponsione di contributi sui finanziamenti. Sono stati erogati più di 3.900 prestiti per oltre 19 milioni di euro.

Anche le Banche estere sono state molto attive nel sostegno alle famiglie. Tra le numerose iniziative, Banka Bosna e Hercegovina ha attivato linee di credito agevolato per le famiglie a basso reddito e per i pensionati: sono stati erogati circa 1.800 prestiti per oltre 4,1 milioni di euro. La Banca slovacca VUB ha partecipato ai programmi di aiuto nazionale per i cittadini che hanno perso il posto di lavoro a causa della crisi, con la sospensione della rata del mutuo durante il periodo di disoccupazione, la dilazione dei crediti rateali e l'introduzione di nuove forme di credito al consumo a tassi particolarmente vantaggiosi per i giovani coniugi.

## LE CALAMITÀ NATURALI

Il 2010 è stato un anno caratterizzato da calamità naturali che hanno colpito duramente le comunità nelle quali Intesa Sanpaolo opera. A sostegno delle popolazioni colpite dall'alluvione in Veneto, abbiamo immediatamente attivato un finanziamento per compensare i danni prodotti dalle avversità atmosferiche: alle famiglie sono stati accordati prestiti per circa 850.000 euro, alle piccole imprese è stata concessa una moratoria sui debiti. Nei comuni dell'Abruzzo colpiti dal terremoto dell'aprile 2009 la Banca ha prorogato la sospensione del pagamento delle rate dei finanziamenti concessi alle piccole imprese.

Anche le Banche estere sono state a fianco delle comunità colpite da calamità naturali. In particolare, in Slovacchia, dove i danni causati dalle alluvioni sono stati rilevanti (981 paesi sono stati sommersi dalle acque e migliaia di persone sono state costrette a lasciare la propria casa), VUB ha applicato gratuitamente la sospensione o la riduzione delle rate dei mutui e dei crediti al consumo e ha donato più di 53.000 euro alle organizzazioni umanitarie che si sono adoperate per portare aiuti alla popolazione.

In Ungheria nell'ottobre 2010 nella provincia di Veszprém, numerose famiglie, hanno subito ingenti danni alle abitazioni a causa dell'inondazione di acqua e fanghi rossi a seguito dell'incidente nella fabbrica di alluminio di Ajka. A seguito di ciò CIB ha provveduto a cancellare i mutui contratti sulle case completamente distrutte e ha deciso di concedere una moratoria di due anni sulle rate dei mutui in essere sulle case danneggiate e su tutti i finanziamenti in corso nei confronti di clienti (privati e small business) residenti nelle tre città colpite dal disastro.

## ANTICIPAZIONE SOCIALE PER I LAVORATORI IN CASSA INTEGRAZIONE

Nel 2010 le aziende italiane hanno utilizzato 397 milioni di ore di cassa integrazione in deroga e straordinaria (nel 2009 sono state 242 milioni)<sup>3</sup>. Questo grave segnale di crisi si ripercuote fortemente sui dipendenti che iniziano a percepire l'indennità dopo 5/6 mesi dalla richiesta. Per i lavoratori che non ricevono anticipazioni dalla loro azienda, Intesa Sanpaolo ha promosso Anticipazione Sociale, un'apertura di credito in conto corrente disponibile in *tranche* mensili proporzionate all'importo dell'indennità spettante. La restituzione avviene al ricevimento degli arretrati da parte dell'INPS. Il lavoratore non sostiene alcun onere e gli interessi maturati sono corrisposti dai partner di progetto.

Sperimentato inizialmente con la Regione Lombardia, il progetto è ormai diventato un prodotto disponibile su tutta la rete Intesa Sanpaolo: 5.140 famiglie hanno ottenuto sostegno per circa 24 milioni di euro.

## INCLUSIONE FINANZIARIA

In Italia circa 8 milioni di persone non hanno accesso ai servizi finanziari: una realtà considerevole che corrisponde a circa il 16% della popolazione attuale, contro la media della zona euro del 7%<sup>1</sup>. Le fasce sociali più vulnerabili sono quelle che non possono disporre di un reddito continuativo, per esempio i giovani e gli immigrati, per i quali la "non bancabilità" si accompagna spesso all'esclusione sociale. Ampliare l'accesso ai nostri servizi con prodotti ritagliati sulle esigenze di questi cittadini è una scommessa sul futuro per offrire l'opportunità di realizzare i propri progetti a un numero elevato di persone e garantire la sostenibilità nel tempo della nostra attività. L'offerta commerciale e di servizi della Banca già da tempo tiene in considerazione questi presupposti.

Per i giovani abbiamo sviluppato un prestito e un mutuo di nuova concezione per i lavoratori atipici, un conto corrente senza spese e soluzioni di investimento per pianificare il proprio futuro. Dal 2003 è attivo "Bridge" , un prestito per studenti universitari e ricercatori che offre loro maggiore autonomia economica: è un ponte tra l'Università e il lavoro e non richiede forme di garanzia; l'accesso viene valutato in base al merito nello studio. I finanziamenti accordati fino a oggi hanno superato 41 milioni di euro.

L'offerta per la clientela straniera è indifferenziata rispetto a quella italiana, fatta eccezione per il servizio di rimesse GetMoney to Family che permette di inviare denaro in 18 Paesi grazie a specifici accordi con banche e istituzioni finanziarie dei Paesi dei principali gruppi etnici presenti in Italia. Le statistiche<sup>2</sup> registrano in Italia oltre 4 milioni di residenti stranieri. Il 78% dei migranti invia rimesse nel Paese di origine spesso tramite canali non convenzionali che potrebbero essere soggetti ad attività illecite. Con il servizio GetMoney to Family – che garantisce trasparenza e certezza su tempi e costi, predefiniti per l'intera catena del pagamento (dalla disposizione di trasferimento all'incasso) – attraverso Intesa Sanpaolo sono stati inviati circa 37 milioni di euro (0,6% delle rimesse inviate dall'Italia).

Nel 2010 è proseguita anche la nostra collaborazione con ABI e Cespi al progetto promosso da Banca Mondiale per monitorare a livello mondiale i costi delle rimesse dei migranti. Il sito del progetto  offre informazioni comparate sulle modalità e sui costi dell'invio delle rimesse.

Anche le Banche estere del Gruppo hanno continuato a operare a supporto delle fasce svantaggiate della popolazione, favorendo lo sviluppo di micro attività imprenditoriali. Banca Intesa Russia ha finanziato lo start-up di micro-imprese con quasi 92 milioni di euro. L'egiziana AlexBank, per sostenere la popolazione attiva che vive al di sotto della soglia di povertà, ha erogato più di 23 milioni di euro in micro finanziamenti. Intesa Sanpaolo Bank Romania si rivolge invece agli agricoltori con finanziamenti a start-up e linee di credito per le spese correnti. Complessivamente la Banca ha erogato più di 18,5 milioni di euro. Banca Intesa Beograd favorisce lo sviluppo di auto-imprenditorialità femminile per l'area della provincia autonoma di Vojvodina in Serbia .

La Divisione Banche Estere ha proseguito la collaborazione con ALDA (Association of Local Democracy Agency) per la realizzazione di progetti in ambito sociale nell'area balcanica, con particolare attenzione allo sviluppo di nuove e piccole imprese e alle opportunità per i giovani imprenditori. Nel 2010 sono stati finanziati 20 progetti, per un totale di un 1 milione di euro.

### NOTE

1. Caritas/Migrantes (2010) Immigrazione - Dossier Statistico.

2. ABI (2009) Banche e inclusione finanziaria, Bancaria Editrice.

3. INPS (2011) CIG - Cassa Integrazione Guadagni .



### FAVORIRE LA CONSAPEVOLEZZA D'ACQUISTO

L'impegno a promuovere un maggior livello di conoscenza degli strumenti finanziari è fondamentale per semplificare le relazioni con i clienti, per offrire un ulteriore strumento di tutela – che consenta di utilizzare i servizi bancari e finanziari in maniera consapevole e adeguata alle necessità – e per aiutare la Banca a sviluppare servizi e prodotti maggiormente ritagliati sulle reali esigenze dei clienti. L'Italia è agli ultimi posti delle graduatorie sull'alfabetizzazione finanziaria; una recente indagine ABI rileva che oltre il 70% dei risparmiatori avverte una elevata percezione di inadeguatezza sui temi relativi alle decisioni finanziarie<sup>1</sup>. Per questo motivo abbiamo avviato una collaborazione con l'Osservatorio Permanente Giovani Editori  per realizzare un percorso di educazione finanziaria per i giovani tra i 14 e i 18 anni delle scuole di secondo grado. Il progetto prevede dieci ore di lezione sul tema, per permettere ai ragazzi di sviluppare maggiore consapevolezza per affrontare le scelte per il proprio futuro e diventare quindi cittadini più responsabili. Il progetto "Cultura finanziaria a scuola: per prepararsi a scegliere" ha coinvolto sinora (anno scolastico 2010/2011) più di 112.000 studenti e quasi 2.900 docenti delle scuole secondarie italiane.

È proseguito il sostegno alle iniziative di educazione finanziaria promosse dal Consorzio Patti Chiari attraverso programmi didattici rivolti a studenti delle scuole elementari, medie e superiori. L'edizione 2010 di "PattiChiari con l'economia" ha visto la partecipazione di tre Banche del Gruppo: Cassa di Risparmio del Veneto, Cassa di Risparmio di Venezia e Cassa di Risparmio in Bologna. In particolare, Cassa di Risparmio del Veneto è stata Banca tutor della classe che ha vinto il concorso nazionale Patti Chiari "Sviluppa la tua idea imprenditoriale".

Anche in tema previdenziale vengono realizzati incontri formativi per i dipendenti delle aziende che attivano accordi collettivi con Intesa Sanpaolo Previdenza. Gli incontri, oltre alla presentazione del fondo pensione aperto che viene proposto, dedicano ampio spazio alle regole di funzionamento e alle prestazioni del sistema previdenziale pubblico e al sistema di previdenza complementare, per generare consapevolezza dei vantaggi, dei vincoli e delle prestazioni attese che caratterizzano questa scelta. Per citare alcuni esempi, incontri formativi di questo tipo sono stati realizzati presso Microsoft, Ing Direct, Mediaworld, così come per associazioni quali ACLI, Compagnia delle Opere e Associazione Ricerca sul Cancro.

Il Progetto Risparmio, avviato nel corso degli ultimi anni, è stato improntato alla logica di "tutela del risparmio della clientela" e ha comportato una rivisitazione complessiva dell'offerta e una progressiva evoluzione della consulenza in materia di investimento.

Progetto Risparmio si è posto tre obiettivi: aiutare il cliente ad acquisire consapevolezza sul proprio profilo finanziario e i propri bisogni; assisterlo nell'allocazione del patrimonio coerentemente con le sue esigenze e i suoi obiettivi di investimento; predisporre una proposta di investimento personalizzata, scegliendo insieme il portafoglio più adeguato. Nel 2010 sono stati realizzati importanti passi avanti anche attraverso l'affinamento dei processi di segmentazione e analisi del profilo della clientela, a partire da un questionario molto articolato. Il questionario, che consente di comprendere il profilo di rischio del cliente, è stato ampliato e approfondito con domande che permettono di identificare con maggiore precisione gli obiettivi di investimento e di coglierne meglio l'orizzonte temporale. Sono stati individuati meccanismi di controllo interni volti a creare un processo di sviluppo di prodotti e strumenti di investimento sulla base delle esigenze espresse dai clienti in occasione della profilatura periodica.

L'evoluzione della gamma dell'offerta è orientata in maniera coerente alla logica dello sviluppo di prodotti ritagliati sui bisogni del cliente. In particolare, per quanto riguarda i giovani, si è puntato su prodotti innovativi, caratterizzati dalla semplicità e dal prezzo contenuto, che diano risposte concrete alle loro esigenze.

#### NOTE

1. ABI (2009) Banche e inclusione finanziaria, Bancaria Editrice.

## IL PROGRAMMA DI QUALITÀ “SEIok”

SEIok è il sistema di gestione per la qualità nei processi che puntano a migliorare costantemente il servizio al cliente. Il “Sistema di Eccellenza Intesa Sanpaolo” prevede sviluppi, nel triennio 2010-2012, in differenti ambiti operativi. La definizione normativa dei processi e degli standard sui servizi in filiale e nei servizi centrali è il primo passo, a cui segue – tramite il monitoraggio di specifici indicatori – l’analisi della qualità del “servizio erogato”. Anche il “servizio percepito” viene analizzato attraverso indagini mirate di Customer Satisfaction.

A questa attività si affianca l’ascolto dei clienti con l’analisi dei reclami e della relativa gestione. I collaboratori sono fortemente coinvolti attraverso indagini periodiche, sondaggi e forum.

Per facilitare l’attività di monitoraggio e focalizzare la massima attenzione sulle componenti di maggior criticità su cui intervenire è stato creato un vero e proprio “cruscotto della qualità” che consente di tenere sotto controllo l’andamento di tutte le voci che compongono l’indice di qualità. “Qualità SEIok” ha l’obiettivo di realizzare gli interventi di innovazione e miglioramento continuo, che consentono alla Banca di perseguire un progressivo orientamento all’eccellenza e un allineamento agli standard di Qualità Totale (TQM - Total Quality Management).

## INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Conquistare la fiducia del cliente, conoscere i suoi bisogni, le sue aspettative e il suo grado di soddisfazione sono elementi fondamentali per la nostra attività. Con questa finalità nel 2010 sono state realizzate circa 280.000 interviste telefoniche ai clienti che si sono recati in filiale. Ciò ha consentito di misurare la qualità percepita a livello di singola unità operativa. I risultati di queste rilevazioni sono stati inseriti nel sistema incentivante dei collaboratori che operano nelle filiali e concorrono, insieme ai risultati dell’analisi di qualità erogata, alla determinazione del 5% della componente variabile della retribuzione.

Oltre a queste indagini capillari sono state effettuate indagini di benchmark per rilevare la soddisfazione dei clienti della nostra Banca rispetto ai concorrenti e all’intero sistema bancario, per individuare i punti di forza e le eventuali criticità. Indagini considerate come basi per realizzare i piani di miglioramento.

COLLABORATORI

## CLIENTELA PRIVATA IN ITALIA

Anche nel 2010 rimane positivo (in linea con i *competitor* e in aumento rispetto al 2009) il giudizio sul personale di filiale. In crescita rispetto al 2009 la soddisfazione per i canali a distanza Atm e Internet Banking, entrambi in linea con il sistema. Risulta in ripresa il giudizio di soddisfazione sugli investimenti, che rimane tuttavia leggermente inferiore al resto del sistema bancario. I risultati evidenziano infine un calo nel giudizio su finanziamenti e prestiti (dato in linea con il sistema). Questo dato conferma che di fronte a una crisi non ancora superata, la fiducia nel sistema bancario si mantiene bassa.

## CLIENTELA SMALL BUSINESS IN ITALIA

Rispetto all’anno precedente migliorano i giudizi in ogni area indagata, con una crescita superiore alla media di sistema. Nel 2010 c’è un sostanziale allineamento con il sistema nelle aree del personale di filiale, dei finanziamenti a breve e lungo termine; permangono aree di criticità nei canali a distanza (Internet, *remote banking*), nel Pos, nei servizi di incasso e pagamento e nell’ambiente interno delle filiali.

Al contrario dei “privati”, si registra una crescita significativa della soddisfazione nell’area del credito (maggiore rispetto al sistema), che testimonia l’elevata attenzione della nostra Banca nei confronti delle piccole aziende italiane.

## CLIENTELA MEDIE E GRANDI IMPRESE

Nel 2010 è stata realizzata l'indagine di customer satisfaction sulla clientela delle medie imprese italiane, per comprendere la loro percezione del rapporto con la Banca e analizzare i livelli di soddisfazione, fiducia e fedeltà rispetto alle figure di relazione e ai prodotti e ai servizi offerti. Dall'analisi, che ha coinvolto i referenti strategici di circa 1.600 aziende clienti, emerge che il 75% dei clienti si dichiara soddisfatto o completamente soddisfatto; il livello di soddisfazione complessiva è medio-alto, pari a 7,3 (scala da 1 a 10); uno dei principali punti di forza è la capacità di ascoltare e capire i bisogni del cliente, riconosciuta alle nostre figure di relazione; l'efficienza nel processo di erogazione dei servizi è percepita a un livello inferiore.

Dalle analisi è emerso un rapporto con la nostra banca consolidato e centrato sugli aspetti commerciali; importante è anche la percentuale di coloro che hanno una partnership strategica con il Gruppo Intesa Sanpaolo e che ricercano una capacità consulenziale di qualità, in particolare nei prodotti più evoluti. Sulla base di quanto emerso sono stati avviati specifici tavoli di lavoro per definire piani d'azione mirati. Anche sulla scorta degli approfondimenti derivati da queste analisi, saranno predisposte ulteriori indagini strutturate sulle varie tipologie di clienti, per migliorare ulteriormente il percorso interattivo e continuativo di ascolto.

## CLIENTI DELLE BANCHE ESTERE

“Listening 100%”, il programma di ascolto delle Banche estere avviato negli anni scorsi, ha ulteriormente affinato le proprie indagini. Per misurare con sistematicità la soddisfazione dei clienti e identificarne eventuali cause di insoddisfazione, sono proseguite le interviste telefoniche su campioni rappresentativi della clientela dei segmenti “privati” e “piccole e medie imprese”. Annualmente viene anche effettuata una indagine di *benchmark*. È proseguita la rilevazione per misurare la soddisfazione dei clienti del segmento “privati” che utilizzano il servizio di Internet Banking.

Il sistema di monitoraggio è adottato da 9 delle 11 banche estere del Gruppo e ha totalizzato complessivamente circa 106.000 interviste.

I dati raccolti a gennaio 2011 su un campione rappresentativo di clienti privati evidenziano un generalizzato miglioramento della soddisfazione trasversale alle banche coinvolte nella rilevazione, sia pure con dimensioni e caratteristiche diverse da paese a paese; questo miglioramento va anche letto alla luce della conquista della leadership nella soddisfazione dei clienti in molti dei paesi dove operano le Banche estere del Gruppo.

La maggior parte delle banche, per sostenere il miglioramento della soddisfazione e la centralità della cultura del cliente, basata su azioni e risultati, ha inserito alcuni indicatori di customer satisfaction nei propri piani commerciali e nei sistemi incentivanti di remunerazione.

COLLABORATORI

TARGET	OBIETTIVI	METODOLOGIA
Customer satisfaction di filiale clienti di Intesa Sanpaolo in Italia. Rilevazione: maggio - novembre 2010	Valutare la soddisfazione e la propensione al passaparola dei clienti	Circa 280.000 interviste telefoniche a clienti privati e small business
Indagine di benchmark clienti privati e small business in Italia. Rilevazione: giugno - luglio 2010	Valutare la soddisfazione nei confronti di: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ personale di filiale e referente</li> <li>▪ ambiente interno della filiale</li> <li>▪ prodotti e servizi</li> <li>▪ relazioni con il mondo bancario</li> <li>▪ passaparola</li> </ul>	9.100 interviste telefoniche a clienti privati: 1.918 di Intesa Sanpaolo, 7.182 di altre banche o Bancoposta. 9.100 interviste telefoniche a clienti small business: 1.658 di Intesa Sanpaolo, 7.442 di altre banche
Clientela Corporate in Italia. Rilevazione: giugno 2010	Comprendere la percezione del rapporto con la banca, analizzare i livelli di soddisfazione, fiducia e fedeltà rispetto alle figure di relazione, ai prodotti e ai servizi	1.600 referenti di imprese medie e medio-grandi
Clienti privati e piccole e medie aziende all'estero. Rilevazione trimestrale/annuale	Valutare la soddisfazione nei confronti di: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ personale di filiale e referente</li> <li>▪ organizzazione della filiale</li> <li>▪ servizi</li> <li>▪ assistenza post vendita</li> <li>▪ immagine della Banca</li> </ul>	9 banche, circa 106.000 interviste, di cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 100.000 per monitoraggio trimestrale sui clienti attivi delle Banche estere del Gruppo (Privati)</li> <li>▪ 6.000 per monitoraggio annuale su clienti attivi di Banche estere del Gruppo (piccole e medie aziende)</li> </ul>
Indagine di benchmark Bancarizzati privati e PMI all'estero. Rilevazione annuale	Valutare la soddisfazione (vedi rilevazione precedente) e la fidelizzazione del cliente nei confronti con i concorrenti in ogni paese (benchmarking)	Circa 14.000 interviste telefoniche su campioni rappresentativi di clienti di altre banche (Privati e PMI)
Clienti privati all'estero. Rilevazione semestrale	Valutare il grado di soddisfazione della clientela rispetto a: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utilizzo e accessibilità di Internet</li> <li>▪ eventuali cause di insoddisfazione sul servizio di Internet Banking</li> </ul>	Quasi 5.000 rispondenti a un questionario online nel corso dell'anno, 5 banche coinvolte

RECLAMI	Italia variazione % 2010/2009	Estero variazione % 2010/2009
Investimenti	-53,6	-33,8
Assegni ed effetti	-4,7	-25,0
Salari/pensioni	-12,6	+57,9
Carte	-10,3	+11,4
Crediti	+18,4	-24,1
Depositi	-18,7	+39,5
Mutui e Crediti speciali	-32,8	-14,8
Prodotti assicurativi	+18,3	+186,7
Remote banking	-65,9	-12,9
Altro	+33,3	-26,7
TOTALE	-17,2	-1,0

L'analisi e la gestione dei reclami dei clienti sono un importante momento di verifica della qualità del servizio e di contatto con la clientela, per indagare gli ambiti di miglioramento. Nel 2010 è stato completato il processo di consolidamento organizzativo della gestione delle segnalazioni e dei reclami nell'ambito di tutta la rete degli sportelli bancari del Gruppo in Italia. Ciò ha consentito di affrontare in modo efficace e tempestivo gli impegni determinati dalle innovazioni regolamentari che hanno interessato questo ambito, sia con riferimento all'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario che ai nuovi obblighi in capo agli intermediari di rispondere ai clienti entro 30 giorni (fatta eccezione per servizi e attività d'investimento). Nel 2010 infatti sono stati ridotti i tempi medi di gestione dei reclami, relativi sia a prodotti e servizi finanziari sia a prodotti di investimento.

Per quanto riguarda i reclami pervenuti dai clienti in Italia:

- **Investimenti**  
i reclami sui servizi d'investimento hanno registrato una consistente diminuzione, motivata dall'assenza di particolari criticità e dal sostanziale esaurimento della criticità relativa al default Lehman Brothers;
- **Conti correnti, finanziamenti, informative alla clientela e richieste di documentazione**  
a fronte di una lieve flessione generale dei reclami, sono sostanzialmente state riproposte alcune delle casistiche già riscontrate nel 2009 per ciò che riguarda i crediti, quali la portabilità e rinegoziazione dei mutui, la cancellazione delle garanzie ipotecarie e in generale le operazioni di affidamento, anche con riferimento alla modifica delle commissioni avviata nel 2009;
- **Carte di pagamento**  
i reclami relativi ai casi di disconoscimenti per operazioni effettuate con carte di pagamento si sono mantenuti in linea con il 2009.

Per quanto riguarda le Banche estere, nel 2010 è stata ribadita l'importanza dell'ascolto del cliente e dell'impegno della Banca su questo fronte, attraverso la condivisione delle linee guida per la campagna di comunicazione incentrata sul messaggio "Ci sono suggerimenti che ci fanno crescere. I tuoi".

# IL SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO



I segnali di ripresa sono ancora deboli e si è ancora lontani dal recupero delle posizioni perse negli ultimi due anni anche se, nel corso del 2010, i sistemi produttivi territoriali si sono ancora una volta mostrati capaci di resistere ai più acuti momenti di difficoltà. Questa, in estrema sintesi, è l'analisi dell'Osservatorio Nazionale dei distretti italiani<sup>1</sup> che coglie i primi segnali di ripresa dopo un 2009 marcato dalla profonda crisi che ha colpito tutti i comparti produttivi. Intesa Sanpaolo ha continuato ad attivare numerose e importanti iniziative di sostegno, con la consapevolezza che le banche hanno la possibilità di giocare un ruolo fondamentale nel favorire l'accelerazione della ripresa dalla crisi.

Nei confronti delle micro, piccole e medie imprese la Banca ha aderito all'avviso comune dell'ABI, sottoscritto dal Governo e dalle associazioni imprenditoriali, per la sospensione dei debiti nei confronti del sistema creditizio. Con un'iniziativa autonoma, la Banca ha deciso di estendere i benefici dell'avviso comune ai liberi professionisti, categoria esclusa dalle moratorie pubbliche. Le operazioni di credito a breve e a medio-lungo termine oggetto di sospensioni sono state più di 53.600, per un debito prorogato pari a circa 2.500 milioni di euro. Per il liberi professionisti il numero delle sospensioni è stato di 312 (l'iniziativa è partita a marzo 2010), per un debito prorogato pari a 3,8 milioni di euro.

Nel 2010 la Banca ha continuato a operare attivamente anche con un ruolo di "ponte" con gli organismi che possono facilitare l'accesso al credito. Fra questi, hanno particolare importanza i Confidi per i quali, oltre alla gestione ordinaria e al rinnovo delle convenzioni, è stato attivato un portale per automatizzare la rendicontazione, fornendo anche servizi on-line.

Poiché il sottodimensionamento delle piccole e medie imprese (PMI) costituisce un limite alla possibilità di fare innovazione, la Banca è stata fortemente impegnata nel favorire processi di aggregazione e di crescita dimensionale. In quest'ottica Intesa Sanpaolo ha condiviso con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, l'Associazione Bancaria Italiana, Confindustria, Cassa Depositi e Prestiti, Unicredit e Banca Monte dei Paschi di Siena il progetto di creazione di uno strumento per il sostegno finanziario a favore delle imprese di piccole e medie dimensioni sottoscrivendo quote del Fondo Italiano di Investimento per un importo complessivo di 250 milioni di euro. La dotazione iniziale del fondo è di 1,2 miliardi di euro. Il fondo si rivolge potenzialmente alle circa 15.000 piccole e medie imprese italiane e perseguirà l'obiettivo di favorire la patrimonializzazione e di incentivare i processi di aggregazione al fine di favorire la nascita di realtà caratterizzate da una dimensione più significativa, in grado di rafforzare la propria competitività.

## GLI ACCORDI PER CRESCERE INSIEME ALLE IMPRESE

Nell'ambito della convenzione nazionale "Crescere insieme alle imprese", siglata nel luglio del 2009 da Intesa Sanpaolo e Confindustria, a febbraio 2010 la Banca ha ricostituito il plafond di 5 miliardi di euro a favore delle piccole e medie imprese sul territorio nazionale, a seguito dell'utilizzo di quasi 2 miliardi di euro della precedente *tranche*.

A settembre Intesa Sanpaolo e Confindustria Piccola Industria hanno sottoscritto un nuovo accordo che conferma e prolunga le misure anticrisi già adottate per fronteggiare le principali emergenze della crisi, ad esempio la linea di credito aggiuntiva per la gestione degli insoluti, l'allungamento fino a 270 giorni delle scadenze a breve termine, i programmi di ricapitalizzazione e il rinvio rate su mutui e leasing. Grazie a questo accordo, che ha visto lo stanziamento di un plafond di 10 miliardi di euro, oltre 50.000 richieste hanno avuto un riscontro positivo.

Un ulteriore plafond di 10 miliardi di euro è stato destinato a interventi e investimenti nei tre ambiti strategici, individuati dalla Banca e da Confindustria Piccola Industria, per rilanciare la competitività delle aziende italiane: crescita dimensionale, innovazione e internazionalizzazione.

Altri importanti accordi hanno messo a disposizione del sistema produttivo complessivamente 5,5 miliardi di euro: con Confesercenti, per sostenere le imprese del commercio, del turismo e dei servizi; con CreditAgri Coldiretti, per rafforzare la crescita e lo sviluppo delle imprese agricole e agroalimentari; con Confcommercio, per favorire l'avvio ai programmi di ricapitalizzazione delle imprese associate.

### NOTE

1. AA.VV. (2011) Osservatorio Nazionale Distretti Italiani - Il Rapporto, Unioncamere Intesa Sanpaolo.

## CAPITALI DI RISCHIO PER L'INNOVAZIONE: ATLANTE VENTURES

L'Italia vanta importanti punti di forza in termini di imprenditorialità e innovazione di processo. Con questa consapevolezza, per favorire la ricerca, è proseguita l'attività del fondo Atlante Ventures, nato con l'obiettivo di mettere le piccole imprese innovative in contatto tra loro, con aziende medio-grandi e con il mondo universitario e dei centri di ricerca, creando un vero e proprio acceleratore di impresa. Il fondo, al 31 dicembre 2010, ha investito complessivamente 4,3 milioni di euro in tre società non quotate che trattano tecnologie e soluzioni a elevato impatto sociale:

- IGEA Spa, attiva nel settore della biofisica clinica applicata all'ortopedia e alla diagnostica, ha recentemente sviluppato un'apparecchiatura in grado di trattare tumori cutanei e metastasi con una tecnica innovativa chiamata elettrochemioterapia (Ect), brevettata con il nome Cliniporator™, e attualmente in uso sperimentale presso alcuni dei maggiori centri oncologici italiani;
- Silicon Biosystem Spa, attiva nella ricerca e sviluppo di apparecchiature da utilizzare in laboratorio e in ambito clinico/ospedaliero, si pone l'obiettivo di migliorare gli standard diagnostici nello screening prenatale per la sindrome di Down e nella diagnostica tumorale;
- Tethis Spa, operativa nel settore della nanotecnologie, ha avviato un progetto di sviluppo nel campo dei test di citogenetica molecolare, considerata il futuro per le tecniche di analisi per l'identificazione di anomalie cromosomiche associate a patologie congenite o tumorali.

## PREMIO ABI PER L'INNOVAZIONE DEI SERVIZI BANCARI

Nel marzo 2011 un comitato tecnico scientifico e una giuria composta da rappresentanti del mondo imprenditoriale, istituzionale e accademico hanno assegnato a Intesa Sanpaolo il primo posto nella categoria "la banca su misura" con il progetto "la banca vicina al cliente" che comprende: personalizzazione del servizio in filiale con il conto modulare, servizi on line con la filiale virtuale, servizi in mobilità con il *mobile banking* ➔.

## FAVORIRE L'INNOVAZIONE

Intesa Sanpaolo da sempre sostiene i programmi di sviluppo delle aziende più dinamiche, offrendo assistenza, consulenza e finanziamenti attraverso strutture dedicate. L'innovazione tecnologica è uno strumento importante per competere e cogliere nuove opportunità di crescita, soprattutto in un mercato che cambia con grande rapidità e in cui le imprese devono innovarsi per restare competitive. Nell'offerta spicca il prodotto Nova+, una specifica linea di finanziamento destinata a supportare progetti di ricerca e sviluppo delle imprese nonché piani organici di investimento volti all'arricchimento del contenuto tecnologico dei loro prodotti, processi e servizi. Le strutture specialistiche di Mediocredito Italiano, in collaborazione con alcune fra le più autorevoli università italiane, effettuano un'analisi tecnica e di mercato dei progetti presentati, che integra e supporta l'analisi creditizia standard. Questo processo consente di valorizzare la relazione tra banca, impresa, università e centri di ricerca facilitando lo sviluppo dei rapporti tra i ricercatori tecnico-scientifici e le imprese, favorendo così il processo di trasferimento tecnologico. I finanziamenti Nova+ hanno superato la quota di 430 milioni di euro.

Agli strumenti creditizi tradizionali, si affianca l'attività di Intesa Sanpaolo Eurodesk ➔, la società del Gruppo Intesa Sanpaolo basata a Bruxelles, che assiste le imprese nell'accesso ai finanziamenti a fondo perduto dell'Unione Europea con particolare attenzione a ricerca e innovazione tecnologica. Essa interviene inoltre come partner nell'ambito di grandi progetti di ricerca transnazionali promossi dalla Commissione Europea, al fine di favorire la collaborazione tra soggetti pubblici e privati, provenienti dal mondo industriale, accademico e finanziario.

L'offerta di servizi e prodotti a disposizione delle imprese italiane che intendono intraprendere un percorso di crescita attraverso innovazione e ricerca è stata ulteriormente ampliata con "Start-up Initiative", un progetto realizzato per favorire l'incontro tra start-up che puntano all'innovazione e gli investitori. L'obiettivo è scoprire nuove realtà imprenditoriali fortemente innovative, prepararle al confronto con il mercato e dare loro l'opportunità di presentarsi a potenziali investitori e partner industriali, per avvicinare ancora di più il mondo della finanza a quello dell'innovazione tecnologica e della ricerca.

Con la convinzione che l'Italia, oltre a poter vantare centri eccellenti di ricerca, possieda uno straordinario potenziale imprenditoriale che con questi debba essere messo efficacemente in contatto, è stata creata la Fondazione Ricerca e Imprenditorialità. L'obiettivo è favorire il trasferimento tecnologico dai laboratori e dai centri di ricerca, accompagnando e stimolando la crescita di piccole e medie imprese e start-up ad alto contenuto tecnologico. L'iniziativa nasce dalla partnership tra Intesa Sanpaolo, Fondazione Politecnico di Milano, Istituto Italiano di Tecnologia, Scuola Superiore Sant'Anna, Enel, Finmeccanica e Telecom Italia, che hanno deciso di mettere a fattor comune risorse e competenze, tra di loro complementari.

## IL SOSTEGNO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Nel Gruppo Intesa Sanpaolo, l'operatività con gli enti e le aziende pubbliche è presidiata da Banca Infrastrutture Innovazione e Sviluppo (BIIS), attiva sui mercati nazionali e internazionali. Dedicata alla clientela Stato, enti pubblici, enti locali, public utilities, general contractor e sanità pubblica e privata, BIIS sviluppa le attività di finanziamento e l'operatività bancaria corrente, la finanza di progetto e presta consulenza di carattere finanziario.

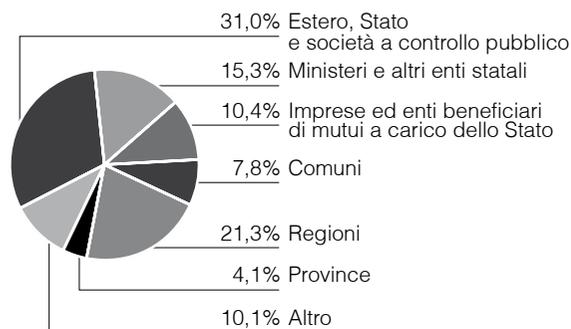
La Banca è impegnata a favorire la realizzazione sia delle grandi opere viarie strategiche (tra cui Brebemi, Pedemontana Lombarda, Tangenziale Esterna Est di Milano, Quadrilatero, l'autostrada Cremona-Mantova) sia delle infrastrutture di pubblica utilità: porti, aeroporti, interporti, scuole materne, parcheggi, caserme, strutture sportive polifunzionali, ospedali (tra i quali spicca la ristrutturazione e riqualificazione del complesso edilizio degli Spedali Civili di Brescia), e progetti di social housing, come le attività dell'Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa (ITEA). ITEA, interamente controllata dalla Provincia Autonoma di Trento, crea offerta abitativa per soddisfare il bisogno di quanti non hanno i mezzi sufficienti per rivolgersi al mercato immobiliare, attraverso interventi di costruzione, ristrutturazione, acquisto e gestione.

Opere necessarie per il rilancio economico dell'Italia e dei Paesi in cui la Banca opera, che testimoniano il costante impegno a stimolare le amministrazioni locali, attraverso lo strumento del partenariato pubblico-privato, a tradurre le potenzialità in benessere per il territorio. In questo contesto si inserisce il finanziamento per la costruzione e ammodernamento delle infrastrutture scolastiche nella regione belga delle Fiandre. Il progetto prevede la riqualificazione di circa 211 plessi scolastici, di cui 173 di nuova costruzione. L'importo complessivo del progetto ammonta a circa 1,5 miliardi di euro, il finanziamento di 700 milioni di euro è stato sottoscritto da BIIS nell'ambito di un consorzio di banche.

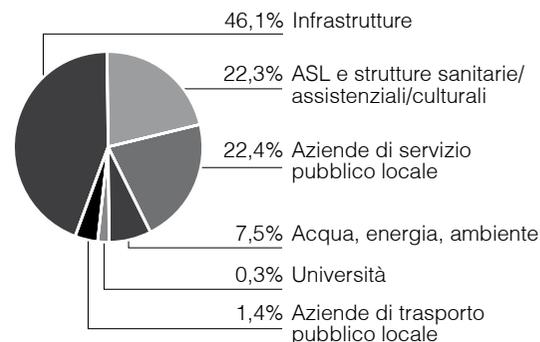
Un approfondimento sui numerosi progetti finanziati è disponibile su Internet [👉](#).

I finanziamenti stanziati nel 2010 ammontano a 3,9 miliardi di euro.

FINANZIAMENTI DIRETTI  
A ENTI TERRITORIALI E/O PUBBLICI



FINANZIAMENTI A SETTORI DI UTILITÀ SOCIALE



## IL PARCO EOLICO SUI MONTI DI ALÀ

Nel settore delle energie rinnovabili a basso impatto ambientale, tra i numerosi finanziamenti di progetto, rientra quello per la realizzazione in Sardegna del parco eolico più grande d'Italia e uno dei principali in Europa. Il parco, la cui costruzione è stata avviata nei primi mesi del 2010, è situato sull'altopiano dei Monti di Alà, conta 69 turbine con una potenza installata complessiva di 138 MWp ed è in grado di produrre oltre 300 GWh/anno per soddisfare il fabbisogno elettrico di 110.000 famiglie. L'impianto, garantendo un risparmio di 180.000 tonnellate di CO<sub>2</sub> all'anno, consentirà alla Sardegna di divenire una delle prime regioni italiane a rispettare gli obiettivi del Protocollo di Kyoto. L'importo complessivo del progetto ammonta a circa 261 milioni di euro; il finanziamento concesso, pari a 230 milioni di euro, è stato sottoscritto nell'ambito di un consorzio di banche italiane ed estere.

# CONTENZIOSO E SETTORI CONTROVERSI



Per una descrizione esaustiva delle vertenze civilistiche e fiscali rimandiamo al Bilancio consolidato 2010 [↗](#).

In questo capitolo illustriamo alcune delle questioni che hanno maggior valenza sociale, riferiti ai rapporti con la generalità dei clienti.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha aperto alcuni procedimenti nei confronti della Banca. I più significativi riguardano:

- Cancellazione semplificata delle ipoteche.  
Nel 2009 la Banca aveva ricevuto due sanzioni per 325.000 euro complessivi. Nel 2010 il TAR del Lazio ha accolto in parte il ricorso della Banca disponendo il rimborso di una sanzione di 160.000 euro. Per la seconda, di 165.000 euro, la Banca ha presentato ricorso al Consiglio di Stato (la prima udienza è fissata il 5 luglio 2011);
- Portabilità “attiva” del mutuo (trasferimento di mutui da altri Istituti).  
Nel 2008 l'Autorità aveva sanzionato Intesa Sanpaolo per pratica commerciale scorretta in tema di portabilità “attiva” del mutuo, irrogando una sanzione di euro 480.000. Nel 2009 il TAR del Lazio ha accolto il ricorso della Banca. Nel 2010 il Consiglio di Stato ha respinto l'impugnazione dell'Autorità contro la sentenza del TAR e la sanzione di euro 480.000 è stata rimborsata alla Banca;
- Portabilità “passiva” del mutuo (trasferimento di mutui ad altri Istituti).  
Nel luglio 2010 l'Autorità ha avviato un procedimento, concluso con una sanzione di 40.000 euro. L'Autorità, pur accogliendo le difese della Banca, ha ravvisato una pratica commerciale scorretta nel ritardo dei tempi di perfezionamento di una parte delle operazioni di portabilità. La Banca sta valutando se impugnare il provvedimento presentando ricorso al TAR del Lazio;
- Istruttoria nei confronti di MasterCard, Intesa Sanpaolo e altre banche italiane.  
Il procedimento vuole stabilire se sia stato creato un cartello nelle carte di credito. Il 3 novembre 2010 l'Autorità ha deliberato che le parti hanno posto in essere intese verticali, applicando a Intesa Sanpaolo una sanzione di 700.000 euro. Il 28 gennaio 2011 il TAR del Lazio ha accolto l'istanza della Banca, sospendendo l'esecuzione del provvedimento fino all'udienza di merito fissata il 22 giugno 2011.

Contenzioso in materia di bond in default (ampiamente trattato nel Bilancio consolidato 2010 pag. 365-366 [↗](#)).

Per quanto riguarda i bond Parmalat, Intesa Sanpaolo, in accordo con le Associazioni dei consumatori a livello nazionale, ha concluso l'esame delle domande dei clienti nel giugno 2010 con rimborsi di circa 15 milioni di euro. Le valutazioni sono state svolte da cinque commissioni organizzate su base regionale, composte in via paritetica da un rappresentante della Banca e da un rappresentante dell'associazione consumeristica indicata dal cliente.

Per quanto riguarda il default dei titoli del gruppo Cirio (valore nominale di circa 1,25 miliardi di euro), nell'aprile del 2007 è stato notificato da parte di 10 società del gruppo Cirio in Amministrazione Straordinaria un atto di citazione nei confronti di Intesa Sanpaolo e Banca Caboto, nonché di altre cinque banche. Nel novembre 2009 il Tribunale di Roma ha ritenuto infondate nel merito le richieste e ne ha respinto le pretese. Le società del gruppo Cirio hanno opposto appello.

In attuazione agli indirizzi espressi dalla Banca d'Italia, è stata operata una revisione nel comparto della “cessione del quinto dello stipendio”: Neos Finance ha effettuato un accantonamento di 30 milioni di euro per il rimborso alla clientela della quota di oneri non maturati al momento di estinzioni anticipate dei finanziamenti. Sempre in questo ambito, poiché una versione non aggiornata del foglio informativo di Moneta Spa dichiarava un costo per la copertura assicurativa obbligatoria inferiore a quanto contrattualizzato, sono stati rimborsati circa 800.000 euro alla clientela.

L'Autorità Antimonopolio slovacca ha sanzionato a giugno 2009 VUB Banka e altre due banche per un totale di circa 10 milioni di euro, 3,8 dei quali per la controllata VUB, per la presunta costituzione di un cartello. A seguito del ricorso di VUB, a dicembre 2010 la Corte di Bratislava ha annullato la sanzione. L'Autorità Antimonopolio slovacca ha presentato ricorso presso la Corte Suprema slovacca.

## SETTORE DEGLI ARMAMENTI

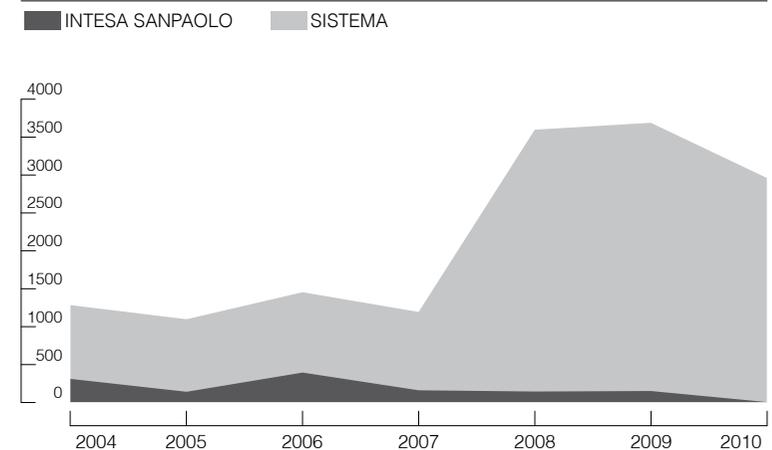
Il tema controverso e complesso della produzione e del commercio delle armi è da tempo parte integrante delle strategie della Banca. Siamo consapevoli infatti delle nostre precise responsabilità in qualità di intermediario finanziario e di conseguenza, in coerenza con i valori e i principi del Codice Etico, abbiamo adottato una policy che prevede la sospensione di tutte le attività (finanziamenti e transazioni) relative a import ed export di armi e di sistemi d'arma, nell'ambito dell'operatività dell'intero Gruppo. Fondamento giuridico è l'art. 11 della Costituzione italiana richiamato dalla Legge 185/90, che definisce i limiti e le regole per esportazione, importazione e transito di armi e rappresenta un punto di riferimento in Italia per tutto il settore della difesa e specularmente per il settore del credito. La policy prevede che eventuali eccezioni possano essere autorizzate in via straordinaria dal Consigliere Delegato e CEO. Tra le eccezioni che sono state introdotte nell'applicazione concreta della policy, oltre agli accordi intergovernativi in essere, che vedono l'Italia coinvolta in grandi operazioni con paesi dell'Unione Europea nella prospettiva di una difesa integrata europea, e alle importazioni verso Ministeri o Forze Armate nazionali, si è deciso di andare incontro ai clienti nel caso in cui avessero avviato o concordato operazioni prima dell'emanazione ufficiale della policy. In questi casi e solo se risulta impossibile dirottare l'operatività su altra banca, potrà essere concessa l'autorizzazione a proseguire nell'operazione.

Nel corso degli ultimi anni le operazioni autorizzate sono progressivamente diminuite. Nell'ultimo anno si è registrato un ulteriore netto calo, con un totale relativo alle autorizzazioni rilasciate per esportazioni definitive per meno di un milione di euro a fronte dei 186 milioni di euro nel 2009 (al netto delle operazioni effettuate dalla Cassa di Risparmio di La Spezia, uscita dal Gruppo nel 2011). Anche per quanto riguarda i Programmi Intergovernativi, i dati 2010 rivelano una decisa contrazione con circa 180 milioni di euro intermediati, a fronte degli 806 milioni di euro nel 2009.

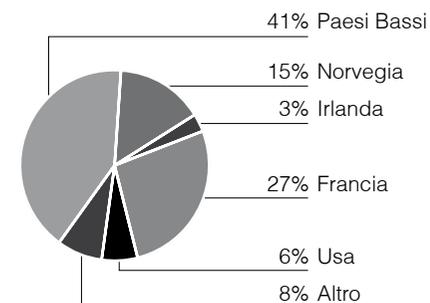
Nel corso del 2010 è stata anche ulteriormente estesa l'attività di supporto alle Banche della rete estera, volta a garantire la corretta applicazione della policy che regola i finanziamenti e le transazioni verso imprese operanti nel settore degli armamenti. Per ovviare alla presenza di standard normativi e operativi differenti, a giugno 2010 sono state emanate le Regole in materia di operatività nel settore armamenti per le Banche estere, attraverso le quali sono state definite le modalità di gestione, di rendicontazione e di controllo dell'operatività nel settore delle armi. In ogni banca è stato identificato un referente incaricato di monitorare l'applicazione della policy e di comunicare trimestralmente tutte le informazioni relative all'operatività effettuata in linea con i principi della policy.

Sebbene la Banca non abbia potuto interrompere completamente l'operatività nel settore, l'incidenza rispetto al sistema italiano è diminuita fino a raggiungere una quota del 1,3% dell'operatività complessiva 2010.

CONFRONTO INTESA SANPAOLO – SISTEMA BANCARIO



AUTORIZZAZIONI PER ESPORTAZIONI DEFINITIVE RILASCIATE ALLA BANCA NEL 2010, SUDDIVISE PER PAESE UTILIZZATORE FINALE



# COLLABORATORI



L'investimento nella valorizzazione delle persone ha sempre rappresentato l'elemento distintivo e qualificante del Gruppo.

Ciò si è tradotto nella promozione di comportamenti, competenze e sistemi finalizzati a garantire rispetto e sviluppo per le persone attraverso adeguate iniziative di formazione e aggiornamento professionale; riconoscimento del merito individuale e di squadra; coinvolgimento e motivazione al fine di realizzare i nostri obiettivi, anche in un'ottica di integrazione; equità di trattamento; fiducia e senso di appartenenza; promozione di un ambiente di lavoro ispirato al dialogo e alla qualità della vita.

Nel 2010, esauritasi la fase successiva alla fusione e concluso il Piano d'Impresa triennale, la Banca, trasversalmente su tutta l'organizzazione aziendale, ha dedicato ulteriore attenzione a obiettivi di maggior semplicità, innovazione e inclusione. Ciò ha interessato in modo significativo le politiche gestionali del personale.

Sono stati semplificati i sistemi di valutazione, dando più enfasi ai comportamenti chiave; sono stati migliorati i sistemi informativi; è stata accresciuta l'auto-responsabilizzazione delle persone nella gestione del tempo, nel presupposto che la fiducia genera semplificazione e la semplificazione alimenta nuova fiducia; sono stati favoriti i processi di mobilità interna per sviluppare una managerialità multidisciplinare e una cultura orientata all'ascolto dei bisogni e al cambiamento. Infine, per accrescere il livello di benessere in azienda e migliorare la qualità della vita delle persone e delle loro famiglie, sono state realizzate importanti iniziative nel quadro di programma integrato di welfare aziendale che offre soluzioni, dalle più tradizionali alle più innovative, in risposta a specifiche sfere di bisogni e interessi.



## ATTENZIONE E ASCOLTO FIN DAL PRIMO INCONTRO

In tutto il Gruppo, le candidature sono raccolte attraverso il sito Internet istituzionale con lo screening dei curricula registrati on-line nella sezione “Lavora con Noi” , rinnovata nel 2010 con nuove informazioni per far conoscere ruoli e persone di Intesa Sanpaolo. “Incontra le nostre persone e ascolta le loro storie” è il percorso che nel sito conduce, attraverso interviste a colleghi, a scoprire alcune figure professionali e le rispettive storie aziendali. È possibile accedere a contenuti specifici, dedicati all’articolazione territoriale e organizzativa del Gruppo, ai valori di Intesa Sanpaolo e alle iniziative di formazione e sviluppo. Sempre on-line è possibile accedere ad approfondimenti circa le posizioni aperte, l’iter di selezione e gli appuntamenti dedicati all’orientamento professionale. Il 2010 ha visto un deciso sostegno a iniziative di *employer branding* con numerosi incontri e seminari nelle principali Università e *Business School* italiane per presentare il Gruppo e le sue opportunità di inserimento professionale.

## INTESA SANPAOLO E IL TEMA DELL'OCCUPAZIONE

Nel Gruppo sono state assunte più di 5.400 persone (+ 2.436 in Italia e + 3.026 all'estero). Il tasso di turnover in Italia, pari allo 0,9%, è in netto miglioramento rispetto al 2009, quando è stato del - 2,9%, con un numero di persone in ingresso che supera quello in uscita di oltre 600 unità. Per quanto riguarda l'estero, il turnover è pari a - 4,8% (era - 9,8% nel 2009), contrazione in prevalenza riconducibile ad alcuni Paesi dell'Est Europa che più di altri hanno risentito della particolare congiuntura e sono stati oggetto di riassetto organizzativo.

Nel difficile panorama occupazionale italiano, il Gruppo ha assunto nel 2010 un importante impegno per creare nuove opportunità lavorative: a seguito dell'accordo con le organizzazioni sindacali del 2 febbraio 2010, sono stati assunte 480 persone in aree geografiche reputate a forte criticità occupazionale (L'Aquila, Lecce, Potenza) e lavoratori in mobilità, in cassa integrazione o disoccupati.

Inoltre la Banca si era impegnata a 400 nuove assunzioni entro il 31 marzo 2011 e a ulteriori inserimenti in sostituzione di eventuali dimissioni incentivate di personale che avesse già maturato i requisiti pensionistici. Impegni mantenuti: le nuove assunzioni sono state effettuate tra coloro che hanno lavorato almeno 9 mesi a tempo determinato presso una delle società del Gruppo.

In linea generale, la Banca presta anche attenzione a che il luogo di lavoro assegnato al neoassunto sia in aree geografiche limitrofe al suo comune di residenza o domicilio.

## COMPOSIZIONE ED EVOLUZIONE DEL PERSONALE

L'organico del Gruppo Intesa Sanpaolo è pari a 100.740 risorse di cui quasi 70.000 persone in Italia e più di 30.000 all'estero.

È sempre in crescita la componente femminile: in Italia raggiunge il 49% (+ 0,4% rispetto al 2009) e all'estero è del 63,9% (+0,2% rispetto al 2009).

L'età media si attesta a 43,4 anni in Italia e a 37,6 all'estero; il tasso di istruzione indica che a livello di Gruppo la percentuale dei laureati è pari al 39,3%. In Italia il personale che lavora part-time raggiunge l'11,6%, tre punti oltre il dato di sistema (8,6%)<sup>1</sup>.

## TURNOVER [%]<sup>2</sup>

TASSO DI TURNOVER TOTALE	2010	2009	2008
Italia	0,9	- 2,9	- 3,2
Estero	- 4,8	- 9,8	4,0

## NOTE

1. ABI (2010), Rapporto sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria, Roma, Bancaria Editrice.

2. Rapporto tra turnover assoluto (assunzioni meno cessazioni) e il numero di dipendenti dell'anno precedente.

## LA COMUNITÀ EMERGING

Per individuare gli appartenenti a questa comunità di sviluppo si è voluto dare enfasi allo strumento dell'auto-candidatura, quindi alla volontà di "mettersi in gioco": su 3.200 giovani laureati, massimo 32enni, con contratto a tempo indeterminato presenti in azienda, 1.000 hanno presentato la propria candidatura. Sono stati individuati 106 giovani, che hanno iniziato a settembre 2010 il Master all'Università Bocconi loro dedicato. Quella con l'Università Bocconi rappresenta una delle diverse partnership Banca-Università realizzate nel Gruppo e consente l'accesso ad attività di alta formazione.

PARTECIPANTI COMUNITÀ EMERGING [%]



## POLITICHE DI MOBILITÀ INTERNA

Il *job posting* è un importante strumento di gestione e monitoraggio della mobilità, che – attraverso la Intranet – consente a tutti i collaboratori di conoscere le opportunità di nuovi lavori all'interno della Banca e di proporre la propria candidatura. Lo strumento, attivo da alcuni anni, è stato ulteriormente migliorato per favorire l'arricchimento di esperienze. Nel 2010 sono stati pubblicati 121 *job posting* che hanno raccolto 1.600 candidature: 118 persone hanno così cambiato la loro posizione lavorativa.

A fine anno, anche sul perimetro estero è stata avviata la diffusione di profili di ricerca e di raccolta delle candidature.

## LA VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE



### PROGRAMMI DI CRESCITA PERSONALIZZATI: LE COMUNITÀ

Valorizzare i talenti che esistono in Banca, individuando segmenti di popolazione aziendale da avviare a percorsi di crescita personalizzati. Questo è l'obiettivo della nuova piattaforma di *Talent Management* che definisce un quadro organico e coerente delle diverse comunità aziendali di sviluppo: "Emerging", giovani con elevate potenzialità, per svilupparne competenze distintive e rafforzarne la motivazione (è anche strumento di *employer branding*); "Talent", colleghi entro i 40 anni che mostrano elevate prestazioni e potenzialità, per creare un bacino di futuri manager; "Job Master", persone già in possesso di competenze distintive e specialistiche, per valorizzare e trattenere le esperienze più mature; "Key Leaders", responsabili di livello intermedio di elevato potenziale, per sostenerne la crescita verso ruoli di maggiore responsabilità; "Top management", responsabili di livello elevato, per diffondere la cultura e l'identità di Gruppo da trasmettere a tutti i livelli manageriali.

La piattaforma si inserisce a pieno titolo nelle politiche di gestione della diversità della Banca in quanto consente di effettuare interventi mirati per fasce di popolazione con caratteristiche differenti valorizzandone il merito in rapporto con le diversità anagrafiche ed esperienziali. Le prime due comunità attivate sono state "Top Management" e "Emerging".

Accanto alle Comunità, modalità strutturale di gestione dei talenti, esistono progetti specifici di sviluppo realizzati all'interno delle diverse strutture della Banca, per esempio il "Progetto Imagine"  in Divisione Corporate e Investment Banking.

### IL NUOVO SISTEMA DI VALUTAZIONE PERFORMER

Il nuovo sistema di misurazione della performance individuale introdotto nel 2010 è stato pensato per valorizzare l'eccellenza della prestazione ovunque essa sia espressa, tenendo conto dei diversi gradi di complessità delle attività svolte.

Sono stati individuati i comportamenti organizzativi da valutare con diversi livelli di intensità, in funzione della *seniority* professionale o del ruolo ricoperto. La creazione dei profili attesi aiuta il valutatore a essere più obiettivo nell'individuare performance eccellenti indipendentemente dal grado aziendale o dall'anzianità. In sintesi questo significa equità valutativa per ogni livello di *seniority*, in particolare quelle associate ad attività meno complesse. Ciò rende possibile intercettare più facilmente il talento delle persone anche in ottica di gestione della diversità, giacché spesso i più giovani o i lavoratori part-time (per la maggior parte donne) si trovano proprio a quei livelli per i quali il nuovo sistema applica questi nuovi accorgimenti. In Italia tutti i dipendenti ricevono una valutazione professionale e la cultura della valutazione si sta espandendo anche all'estero: nel 2010 il 73,5% delle persone è stata valutata (+ 4,5% rispetto al 2009).

Gli obiettivi generali e le linee guida che la Banca persegue con la propria politica retributiva sono: equità, al fine di armonizzare i trattamenti; merito, al fine di assicurare un più accentuato collegamento delle retribuzioni con la prestazione fornita e il potenziale manageriale evidenziato; sostenibilità, al fine di contenere gli oneri derivanti dall'applicazione della policy entro valori compatibili con gli obiettivi di costo del Piano d'Impresa. L'applicazione di tali criteri tiene conto della valutazione delle posizioni organizzative, del potenziale, delle prestazioni e del riconoscimento del merito.

Il sistema incentivante prevede modalità premianti diversificate per ambito di business, con lo scopo di attuare interventi coerenti con le peculiarità professionali presenti in azienda, di riconoscere il merito individuale, di premiare il lavoro di squadra e, per il management, copre un orizzonte temporale di medio-lungo termine. In particolare per la Banca dei Territori, il sistema mette in risalto le specificità delle diverse tipologie di Unità Organizzativa; valorizza il raggiungimento di obiettivi sul margine di intermediazione; attribuisce particolare rilevanza alla qualità del servizio e alla customer satisfaction; premia il lavoro di squadra e i contributi distintivi sul piano individuale.

CLIENTI

### L'EQUITÀ RETRIBUTIVA RISPETTO AL GENERE

Permane a livello generale una differenza retributiva tra uomini e donne, che in Italia si situa tra il 9 e il 14% secondo le varie categorie. L'avvicinamento all'equità di genere avviene anche attraverso un sistema gestionale omogeneo e rispettoso delle differenze. Un esempio concreto delle modalità con le quali è assicurato il rispetto del principio di equità è rappresentato dall'analisi dei livelli retributivi riguardo al genere.

In un'ottica di continuo miglioramento, Intesa Sanpaolo ha avviato il monitoraggio dei diversi indicatori che rilevano eventuali fenomeni di discriminazione di genere. Particolare attenzione viene posta alle dinamiche delle promozioni che mostrano una crescente percentuale di interventi di merito a beneficio della componente femminile. In tal modo il gap rilevato a livello generale – determinato anche dalla minore anzianità delle donne nel Gruppo – si riduce sensibilmente.

Ulteriori iniziative concrete finalizzate alla valorizzazione del talento femminile costituiscono parte integrante dei progetti contenuti all'interno del Piano d'Impresa 2011-2013.

Presso tutte le Banche estere del Gruppo è iniziata l'attività formativa d'aula che, all'interno del processo di valutazione manageriale, ha coinvolto più di cinquecento persone. Si tratta del primo programma trasversale di formazione manageriale rivolto specificamente alle prime e seconde linee della Divisione Banche Estere, ispirato alla valorizzazione della diversità culturale, all'integrazione, al senso di appartenenza al Gruppo e all'identità di valori e comportamenti comuni. I temi trattati durante il percorso formativo, composto da tre moduli, riguardano competenze manageriali chiave quali: stili di leadership, *coaching*, abilità di lavorare in un contesto internazionale, flessibilità e proattività.

### IDEE DI VALORE

“Simply better” il nome di un'iniziativa di coinvolgimento dei collaboratori della banca ungherese CIB per premiare le idee che rafforzano alcuni valori aziendali: eccellenza, valorizzazione delle persone e responsabilità nell'utilizzo delle risorse. I partecipanti hanno proposto idee negli ambiti della customer satisfaction, della razionalizzazione e semplificazione dei processi e nell'aumento delle efficienze di costo.

PROMOZIONI PER GENERE - ITALIA	2010	2009	2008
Promozioni	7.537	4.756	4.473
Promozioni Uomini	3.277	2.364	2.400
Promozioni Donne	4.260	2.392	2.073

## PROGRAMMI DI MENTORSHIP

All'inizio del 2010 è stato realizzato un programma di *mentorship* rivolto a 15 colleghe con responsabilità manageriali, che sono state seguite da top manager del Gruppo (uomini e donne). L'iniziativa si è posta come contributo e supporto per l'ulteriore evoluzione manageriale delle donne coinvolte che, attraverso scambi con i manager senior nei sei mesi di durata del programma, hanno avuto occasioni di confronto e comprensione delle dinamiche organizzative, oltre a ricevere spunti per il proprio sviluppo personale. Le esperienze positive raccolte suggeriscono l'utilizzo e la diffusione dello strumento a livelli di complessità manageriale diversi e anche a supporto di chi sta per assumere tale tipo responsabilità.

## DIVERSE ABILITÀ

Nell'ambito dell'attività di selezione del personale è stata prestata particolare attenzione alla ricerca di risorse appartenenti alle liste di collocamento per categorie tutelate, attraverso il monitoraggio sia dei curricula provenienti da incontri di orientamento, sia di quelli inseriti dagli interessati sul sito istituzionale. I collaboratori ipo e non vedenti dispongono di una piattaforma tecnologica dedicata al supporto della loro attività. Visto il successo dell'iniziativa dei corsi di inglese dedicati a 13 colleghi non vedenti del centralino di Milano, a partire dal mese di gennaio 2011 tali corsi sono stati estesi anche a Torino e Roma.

# IL VALORE DELLE DIFFERENZE



## POLITICHE DI DIVERSITY MANAGEMENT NEI PROCESSI

Negli ultimi due anni i sistemi e gli strumenti di gestione del personale a disposizione del Gruppo sono stati ampiamente riprogettati e affinati, ponendo particolare attenzione al sostegno che essi possono dare alle politiche di gestione della diversità – soprattutto, ma non solo, di genere – attraverso la corretta individuazione e valorizzazione del merito.

L'attività di selezione è stata completamente rivista, e prevede ora un processo suddiviso in tre passaggi (l'ultimo dei quali è realizzato con la metodologia dell'*assessment centre*) e un maggior numero di selezionatori (strutture di linea e specialisti di selezione del personale). Con queste modalità di selezione si osserva una migliore rispondenza delle donne nella fase di preselezione. Infatti da circa il 55% di donne sul totale dei partecipanti alla selezione, il numero delle candidate idonee alla fine del processo sale a oltre il 63%.

Il nuovo sistema di valutazione delle performance PERforMEr si propone specificamente di fare emergere in modo adeguato le eccellenze di comportamento anche nei ruoli meno complessi: tale sistema dovrebbe garantire alle donne e ai giovani – che prevalentemente sono inquadrati a livelli inferiori e in ruoli a minore complessità – una valutazione della prestazione più equa, presupposto e motore per le azioni gestionali che consentano la loro crescita professionale.

La valutazione del potenziale manageriale per la nomina a ruoli di responsabilità è stata affidata a valutatori professionisti esterni, con il fine di garantire osservazioni oggettive e non influenzabili. La revisione del processo, che utilizza lo strumento dell'*assessment* manageriale, prevede che l'osservazione passi dalla dimensione di gruppo a quella individuale in quanto l'effetto delle dinamiche di gruppo sui singoli partecipanti può talvolta inibire chi è portatore di stili di leadership meno aggressivi. Il trend delle partecipanti donne sul totale è positivo: dal 15% nel triennio 2007/2009 al 26% nel 2010.

Anche la scelta di avviare la fase di individuazione dei partecipanti alla piattaforma di "Talent Management" mediante auto-candidatura ha consentito di far emergere l'iniziativa dei candidati senza censure. I diversi livelli di selezione successiva si sono mostrati indifferenti al genere, portando a una ripartizione a netta prevalenza femminile, speculare alla composizione per genere nella fascia di età coinvolta.

Il canale di comunicazione che la Banca ha messo a disposizione degli stakeholder per le segnalazioni di inosservanza dei principi del Codice Etico, ha ricevuto due segnalazioni sul tema dell'equità. Le verifiche interne hanno rilevato che una era infondata e la seconda si è risolta con soddisfazione delle parti.

Continua il progetto trasversale nato nel 2007 per valorizzare il talento aziendale, in particolare quello femminile, che ha favorito con continue iniziative la maturazione della cultura e dell'attenzione verso i temi del valore delle differenze. Il gruppo di lavoro Gemma, a cui partecipano persone di diversa provenienza aziendale, portatrici di esperienze trasversali, fornisce contributi in vari ambiti, da quello legato al business, a quelli dello sviluppo e della formazione, da quello dell'ampliamento delle possibilità di conciliazione, a quello della leadership al femminile, fino a quello legato alla comunicazione interna su questi temi. Dal 2009 è attiva la *community* on-line Gemm@, accessibile dalla Intranet aziendale, luogo virtuale di incontro fra le persone sulle tematiche del talento e dell'inclusione. La partecipazione negli anni è sempre stata attiva. Alla *community* sono iscritte più di 14.000 persone, di cui oltre 10.000 donne e quasi 3.000 uomini, con una media giornaliera di circa 300 visitatori unici. Dall'inizio a fine 2010 sono stati inviati più di 3.000 commenti. Intesa Sanpaolo è tra i fondatori di "Valore D" , a cui partecipa attraverso Progetto Gemma.

### LA RICERCA DI SOLUZIONI INNOVATIVE

I "Brainshop" sono momenti di lavoro creativo, che vedono anche la partecipazione delle Organizzazioni sindacali, per raccogliere idee innovative. Questa tipologia di incontri aveva già dato frutti concreti nel 2009 sui temi della salute e sicurezza portando all'inserimento nel catalogo della formazione di corsi sulla sicurezza mirati ad alcune figure aziendali e all'elaborazione di corsi di formazione in aula per gli assistenti alla disabilità. La formula è stata dedicata nel 2010 ai temi dei generi, della diversità e degli stereotipi nell'ambito delle attività delle Commissioni Pari Opportunità, organismi paritetici a cui partecipano le Organizzazioni sindacali. Sono stati creati quattro gruppi di lavoro sulle tematiche delle diversità di genere, culturale, delle diverse abilità e delle diverse età, nell'ambito dei quali sono stati elaborati diversi spunti per azioni "positive" che saranno oggetto di approfondimento.

Nel corso del tempo, a partire dalla positiva esperienza della comunità virtuale Gemm@, è stato dato ascolto all'esigenza di incontrarsi anche personalmente.

Sono nati così gli "Incontri di viaggio", seminari realizzati sul territorio e focalizzati sulle esperienze di successo di donne di valore, sia del Gruppo, sia esterne all'azienda. Lo scopo degli incontri è quello di esplorare i casi di successo al femminile, per cogliere lo stimolo di modelli di ruolo positivi, ma anche condividere il vissuto oltre lo spazio virtuale. Gli incontri continueranno anche nel 2011.

### GLI ORGANISMI PARITETICI

La ricerca di dialogo costruttivo con le Organizzazioni sindacali è portata avanti anche all'interno di altri Organismi bilaterali:

- nell'Osservatorio Sviluppo Sostenibile e Sicurezza sono state discusse le iniziative in materia di sicurezza fisica: prevenzione delle rapine tramite la formazione, interventi sul layout, interventi a favore dei colleghi coinvolti (sostegno medico-psicologico);
- nell'Organismo paritetico sulla formazione ci si è confrontati sui percorsi formativi di integrazione culturale di una vasta porzione di popolazione aziendale (per esempio, assistenti clientela e personale specialistico d'Area). Grazie alla sottoscrizione di specifici accordi è stato possibile accedere ai finanziamenti messi a disposizione dal Fondo Banche e Assicurazioni.

Degli Organismi paritetici fanno parte, oltre ai membri in rappresentanza dell'azienda, due esponenti per ciascuna Organizzazione sindacale in rappresentanza della totalità della forza lavoro in Italia.



Un progetto di coinvolgimento e sviluppo professionale dedicato a tutta la comunità degli assistenti alla clientela della Banca dei Territori. Oltre 12.000 colleghi hanno partecipato nel 2010 a sessioni formative d'aula progettate con l'obiettivo di valorizzare il loro ruolo e di rafforzare le loro competenze di mestiere. Il progetto ha adottato il protocollo formativo "aula+®" che mette intorno alle persone una varietà di stimoli di apprendimento, prima, durante e dopo l'aula, rendendo permanente il supporto formativo offerto ai colleghi. A cominciare dall'aula per continuare con la community on-line, "Fiducia assistenti alla clientela" continua tuttora a creare spazi di ascolto tra filiali, aree e regioni e occasioni di scambio tra colleghi appartenenti alla stessa famiglia professionale.



Un'iniziativa di miglioramento e crescita professionale rivolta ai ruoli specialistici della Banca dei Territori, come occasione per confrontarsi, per condividere esperienze e buone pratiche e per migliorare la capacità di supportare le filiali e cogliere i loro bisogni facendo la differenza nei momenti chiave. L'iniziativa ha favorito anche la piena comprensione delle reciproche aree di responsabilità e dei comportamenti concreti da agire nel quotidiano. I colleghi coinvolti sono stati 1.800 tra figure di coordinamento e specialistiche.

## LA FORMAZIONE



### VICINANZA AL CLIENTE: LA NOSTRA CULTURA

Diffondere cultura e valori per accompagnare il futuro: con questa visione la formazione di Intesa Sanpaolo affianca le proprie persone, in Italia e all'estero.

Nel 2010 le attività formative sono state contrassegnate da progettazioni che hanno tenuto conto dell'efficacia percepita dai partecipanti il cui ascolto ha contribuito a orientare metodi, tempi e luoghi della formazione in continua evoluzione ➡.

Un ammontare significativo di giornate erogate a livello di Gruppo, superiore a 950.000 (circa 930.000 nel 2009) ha affiancato una varietà di offerta altrettanto vasta sul lato qualitativo; un dato che si incrementerebbe ulteriormente se comprendesse anche la formazione TV.

La formazione ha offerto un contributo imponente per lavorare insieme sul tema della fiducia alla base della possibilità di perseguire relazioni e crescita sostenibili.

Dopo il coinvolgimento tra il 2009 e il 2010 di circa 5.000 direttori di filiale nel progetto "Fiducia Direttori", in marzo e aprile sono stati avviati due progetti: "Fiducia Aree e Regioni" e "Fiducia Assistenti alla Clientela".

Con la convinzione che la crescita sostenibile debba essere supportata anche dalla consapevolezza e dalla conoscenza diffusa dei temi propri del "fare banca", è stato realizzato il programma di formazione web tv *on demand* "Le parole della finanza", un vero e proprio glossario video in 35 puntate, dove sono definite e spiegate in maniera semplice ed efficace le parole chiave di specifici temi finanziari.

È proseguita l'estensione progressiva alle Banche estere del *Listening 100% Education Programme*: questo programma, utilizzando la modalità dell'*Edutainment*, ha l'obiettivo di costruire e diffondere la consapevolezza sull'importanza strategica della customer satisfaction. Nel 2010 è stato introdotto in AlexBank (Egitto) e Banka Koper (Slovenia) coinvolgendo oltre 6.000 collaboratori di tutti i livelli gerarchici e di tutte le funzioni all'interno di ciascuna banca.

CLIENTI

È stato fatto un uso integrato dei *social media* per una sempre maggiore diffusione dell'apprendimento informale. Il ruolo dei partecipanti ai corsi è stato valorizzato in modo che da fruitori abbiano potuto essere protagonisti dei propri percorsi formativi. L'ascolto ha consentito di realizzare una formazione che non reagisce ai cambiamenti, ma li anticipa.

Sapere andare alla ricerca del nuovo oltre che farne un contenuto di apprendimento: su questa base sono state realizzate iniziative per favorire l'innovazione in azienda. Molte sono state le esperienze di apprendimento che hanno diffuso tecniche di creatività e reso concreto il contributo ideativo dei colleghi, trasferendo anche metodi e processi per trasformare i problemi in soluzioni. *Brainshop*, *multilevel*, laboratori creativi, ma anche seminari per la lettura degli scenari futuri, hanno coinvolto trasversalmente manager, *professional* e specialisti delle diverse strutture della Banca.

Particolare attenzione è stata anche riservata alla personalizzazione di iniziative formative dedicate all'innovazione (per esempio, *Business Innovation Revolution*, *InnovAction Day*, *Innovaz10ne* di Divisione Corporate e Investment Bank).

Una Banca semplice da vivere: la formazione ha contribuito attivamente ai processi di semplificazione promossi in azienda con iniziative dedicate e con la realizzazione del portale "Futurosemplice" che offre uno spazio "in-formativo" sui progetti di semplificazione già in essere e nel contempo rappresenta un laboratorio per generare nuove idee e diffondere contenuti e stimoli che alimentano la semplicità.

Con l'obiettivo di potenziare le competenze di mestiere e lo scambio di esperienze tra colleghi sono state realizzate specifiche piattaforme di formazione permanente per chi lavora per le persone (*HR Academy*), per chi si occupa di Compliance (*Compliance Academy*) e per coloro che si occupano di Sistemi Informativi (*IT Academy*) ➡.

È proseguito l'investimento sulla crescita professionale per la formazione al ruolo, in particolare per le persone della Banca dei Territori, con una linea di Programmi modulari che alternano formazione in aula ad affiancamento sul campo, focalizzandosi su sviluppo delle competenze tecniche e relazionali tipiche di ciascuno "dei mestieri" svolto in filiale ➡.

Formare alla responsabilità: è stato mantenuto un forte impegno alla formazione sulla CSR con l'avvio della prima sessione del corso "ISP Equator Principles Procedure" dedicato a chi lavora nel *project finance* per condividere le finalità della normativa sugli Equator Principles (vedi capitolo "Ambiente" ➡) focalizzandosi su aspetti operativi e applicativi con l'uso di casi appositamente creati. Destinata ai Referenti CSR, l'iniziativa "Valore ai pensieri", con un format innovativo, il "Thinkshop", ha consentito uno spazio di riflessione per imparare a farsi domande e cercare un senso oltre le abitudini e i luoghi comuni. Con la "Comunità di ricerca" i Referenti si sono messi in gioco attraverso l'ascolto, la riflessione e il dialogo su temi chiave della responsabilità sociale e ambientale.

AMBIENTE

Sono stati creati *scrivosemplice* e *presentosemplice*, due laboratori che, attraverso la riletture condivisa delle comunicazioni scritte e parlate, promuovono uno "stile di voce" comune e aumentano la vicinanza tra interlocutori, restituendo tempo alle persone. *Scrivosemplice* ha già coinvolto circa 800 colleghi in aula, ma ha anche raggiunto tutte le persone del Gruppo attraverso le "educard": cartoline create ad hoc, che divulgano consigli pronti all'uso e "mettono in circolo" conoscenza.



A ottobre 2010 sulla Intranet aziendale è stata avviata l'iniziativa "Dona una favola": un gioco guidato di scrittura collaborativa on-line riservato a tutti i collaboratori del Gruppo. I partecipanti sono stati invitati a scrivere una favola per bambini sull'economia e in generale sul valore del risparmio. Il progetto ruota intorno al tema della socializzazione finanziaria, cioè all'importanza di avere un ruolo attivo nell'"educazione sociale" per un uso consapevole del denaro. Le favole più seguite e le prime cinque classificate diventeranno libri e dvd, che saranno distribuiti e venduti anche all'esterno. I proventi andranno in beneficenza per sostenere progetti per l'infanzia. Al progetto hanno partecipato con grande entusiasmo migliaia di collaboratori. Questa iniziativa farà parte di un'esperienza di coinvolgimento sul territorio delle famiglie dei collaboratori con figli dai 5 ai 9 anni, con una giornata a loro dedicata.

## LA COMUNICAZIONE: ASCOLTO E VICINANZA

L'ascolto strutturato dei collaboratori è strategico per favorire la condivisione degli obiettivi e una sempre maggiore coesione interna. Nel 2010 sono state effettuate due indagini di clima in Italia e una presso le Banche estere del Gruppo.

La comunicazione interna è stata strutturata per essere sempre più vicina alle esigenze dei clienti interni e del territorio, con l'avvio della Rete italiana dei Referenti di comunicazione interna, che operano nelle diverse strutture centrali e territoriali del Gruppo.

## PER MANO

Nel corso della vita lavorativa molte persone hanno la necessità di assentarsi per periodi più o meno lunghi. I motivi sono tanti: la maternità, l'assistenza a un parente, la malattia, ecc. Obiettivo del progetto "Per Mano" è fornire ai collaboratori che lo desiderano la possibilità di rimanere in contatto con il proprio ufficio, con l'aggiornamento continuo, con le innovazioni e i cambiamenti. Ciò grazie a supporti informatici e tecnologici e alla presenza di un tutor.

Il tutor, le cui competenze di ascolto sono rafforzate con una formazione specifica, gestisce e coordina i vari momenti legati al periodo di assenza tramite colloqui di congedo e di preparazione al reinserimento, costituendo un punto di riferimento durante tutto il periodo di assenza. Nel 2010 il progetto si è orientato in chiave di miglioramento attraverso azioni formative dedicate ai tutor.

## LA QUALITÀ DELLA VITA

Il benessere delle persone che lavorano nel Gruppo è un elemento strategico dell'identità di Intesa Sanpaolo. Il sistema di welfare aziendale si sviluppa in modo integrato offrendo soluzioni tradizionali e innovative in risposta a specifiche sfere di bisogni e interessi dei collaboratori mettendo loro a disposizione servizi, iniziative e progettualità per accrescere il benessere delle persone e migliorare la qualità di vita anche delle loro famiglie. Questo approccio originale è stato premiato nell'ambito dell'iniziativa "Premio Famiglia Lavoro" della Regione Lombardia.

### WELFARE AZIENDALE: IL FONDO SANITARIO DI GRUPPO

Tra le decine di intese sottoscritte tra la Banca e le Organizzazioni sindacali, particolarmente importante è l'accordo sul fondo sanitario unico di Gruppo, destinato a essere, per numero di aderenti e di coperture sanitarie garantite, il primo fondo privato di assistenza in Italia e uno dei maggiori in Europa. In esso confluiranno i dipendenti e i pensionati di 45 società, oggi iscritti a 3 diverse casse sanitarie o destinatari di più di 30 polizze assicurative con trattamenti molto differenziati tra loro. Il nuovo fondo garantisce da gennaio 2011 prestazioni sanitarie integrative al Servizio Sanitario Nazionale su tutti i trattamenti ospedalieri e specialistici. I beneficiari delle prestazioni saranno oltre 200.000, tra dipendenti in servizio, familiari e pensionati di tutto il Gruppo. Il nuovo fondo si ispira ai principi della solidarietà, della mutualità e della sostenibilità e sancisce un forte patto solidale tra le generazioni e tra lavoratori in servizio e pensionati.

### LE INIZIATIVE DI CONCILIAZIONE

Il bilanciamento tra vita privata e vita lavorativa delle persone è un altro tema cruciale.

Il part-time è abbastanza diffuso nel Gruppo: i dipendenti che lavorano part-time sono l'11,6% del totale in Italia lo 0,6% all'estero, dati sostanzialmente stabili rispetto al 2009.

Tra le azioni di conciliazione più significative si collocano quelle per la prima infanzia. A Milano è attivo già dal 2005 un nido aziendale che accoglie circa 50 bambini tra i 12 e i 36 mesi. A questi si è aggiunto nel 2010 quello di Firenze, nel nuovo quartiere di Novoli, con circa 55 posti per bambini dai 6 ai 36 mesi, in parte riservati in convenzione al Comune di Firenze.

Nel 2009 e nel 2010, la Banca ha sottoscritto con il Consorzio PAN  – riconoscendone gli elevati standard qualitativi cui si fa riferimento anche per i nidi aziendali – alcune convenzioni grazie alle quali vengono riservati posti in preliezione ai figli dei dipendenti del Gruppo negli asili nido aderenti al Consorzio dislocati sull'intero territorio nazionale. In questa fase hanno aderito alla Convenzione circa 120 Asili Nido Pan, per un totale di 362 posti; altri 70 posti sono stati messi a disposizione da asili delle Organizzazioni Fondatrici del Consorzio Pan.

## IL BENESSERE IN AZIENDA

La ricerca di una via originale al benessere in azienda è un filone importante di riflessione, di stimolo e di formazione culturale oltre che di progettazione di iniziative.

L'approccio diversificato a questo tema ha portato da un lato a iniziative legate in modo diretto alla diffusione della cultura del benessere psico-fisico, ad esempio sotto il profilo alimentare, dall'altro ad azioni per rafforzare la coesione come elemento costitutivo del benessere. Il primo concerto natalizio dedicato alle persone del Gruppo, con oltre 1.500 collaboratori presenti a Torino, è stata una di queste iniziative.

“Ethos – Spazi di pensiero sui temi dell'etica” è un workshop mirato a costruire una base concettuale e linguistica comune sui temi dell'etica e ad accrescere la consapevolezza della presenza di questioni etiche in quasi tutte le scelte legate all'ambito professionale.

Con il workshop “Stare bene al lavoro” si è voluta stimolare l'adozione di comportamenti mirati al raggiungimento di uno stile lavorativo sostenibile. A tal fine sono fornite ai partecipanti informazioni e strumenti per reagire positivamente alle difficoltà e acquisire la capacità di utilizzare l'esperienza, anche negativa, per costruire il futuro. Tra gli obiettivi, sviluppare buone pratiche sul tema del benessere al lavoro attraverso l'attivazione dello scambio di esperienze tra pari come motore del cambiamento. Sono state attivate 4 edizioni che hanno coinvolto circa 80 responsabili della Divisione Corporate e Investment Banking. L'esperienza proseguirà nel corso del 2011.



Nelle mense aziendali in cui è attivo il progetto “Gusti Giusti”, realizzato in collaborazione con Slow Food e il CTO di Torino, i menù sono stati riformulati per diffondere tra i collaboratori la cultura della corretta alimentazione come fattore di promozione della salute salvaguardando il gusto e per favorire scelte alimentari consapevoli che il collaboratore può trasmettere anche in famiglia.

Un altro obiettivo è integrare elementi di sostenibilità nella gestione delle forniture delle mense, mirando a contenere costi di trasporto e relative emissioni di CO<sub>2</sub> e promuovendo la cosiddetta “filiera corta” degli approvvigionamenti.

Grazie al positivo esito della sperimentazione, il programma sta proseguendo: nella primavera 2011 è stato esteso presso la mensa di Firenze e, a seguire, toccherà il Centro di formazione di Milano Bonola e tutte le altre mense aziendali del Gruppo.

Le linee guida del progetto sono inoltre state inserite nel capitolato di gara per la scelta dei nuovi gestori delle mense e sono alla base anche del capitolato di gara per la scelta dei fornitori dei prodotti dei punti di ristoro aziendali (distributori automatici di cibi e bevande), per i quali si prevede lo sviluppo di un progetto mirato a potenziarne la qualità e la varietà mettendo a disposizione anche alimenti e bevande che consentano scelte calibrate e salutari.



È stata aggiornata e sviluppata l'offerta formativa su salute e sicurezza a disposizione di tutte le persone del Gruppo. Le attività sono state anche orientate dalle idee e dagli spunti raccolti nell'incontro di "collaborazione creativa" organizzato con le Organizzazioni sindacali. Particolare attenzione è stata dedicata al modo con cui contenuti normativi e comportamentali sono trasmessi in aula e a distanza, soprattutto partendo dalla convinzione che la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro dipendano, in primo luogo, dal coinvolgimento e dal contributo attivo di tutte le persone che operano in azienda.

È proseguita l'attività di formazione e di diffusione della cultura in materia di salute e sicurezza. Sono stati aggiornati i corsi d'aula per alcune figure specifiche previste dalla normativa (Preposti e Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza) e per i collaboratori neoassunti ed è stato aggiornato il corso a distanza per tutti i collaboratori. Si sono tenuti anche alcuni workshop dedicati alle funzioni aziendali maggiormente coinvolte dall'applicazione della normativa.

È proseguito l'investimento nelle soluzioni a elevato contenuto tecnologico, per accrescere il livello di sicurezza e semplificare e ridurre le attività di gestione da parte dei collaboratori delle filiali. Un cospicuo impegno ha consentito di proseguire con l'implementazione del *Global Security System*, un innovativo sistema di protezione che affianca gli apparati di sicurezza tradizionali offrendo la possibilità di vigilare anche a distanza. Nell'anno il sistema è stato esteso a 204 filiali del Gruppo e sono state individuate le filiali che ne saranno dotate nel 2011. Anche il servizio di "steward di controllo ingressi filiale", avviato nel 2009, basato sull'impiego di operatori non armati specializzati in sicurezza, è stato introdotto presso circa 50 filiali. Per migliorare l'efficacia del controllo all'ingresso, è stato inoltre implementato un innovativo sistema di "riconoscimento facciale" per intercettare le persone che tentano di entrare mascherate. Tali sistemi sono stati testati presso alcune filiali del Gruppo.

Per il contrasto e la prevenzione delle rapine, è proseguita la cooperazione con le Forze dell'Ordine e la collaborazione con le Prefetture mediante la sottoscrizione di protocolli d'intesa: nel corso del 2010 il Gruppo ha aderito a 20 Protocolli presso altrettante sedi di Uffici Territoriali di Governo, partecipando a diversi tavoli operativi con i rappresentanti delle Forze dell'Ordine e delle principali banche.

Nell'ambito della protezione di persone, valori e beni, è stato applicato il nuovo modello di valutazione territoriale del rischio per la pianificazione degli interventi migliorativi sulle province a più alto tasso di rapina attraverso l'indicazione delle azioni opportune e delle relative priorità. La metodologia utilizzata per tale modello è stata ufficializzata e integrata nel Documento di Valutazione del Rischio di Gruppo.

## IL SOSTEGNO POST RAPINA

È continuata l'attività di sostegno post rapina condotta dai medici competenti con il supporto dell'Università di Milano che ha interessato oltre 100 filiali rapinate (su un totale di rapine nell'anno di 268 in Italia contro le 366 del 2009). Gli interventi previsti – eseguiti con il volontario e preventivo consenso degli interessati – sono costituiti da colloqui, anche individuali, e da visite mediche. È stata elaborata una relazione sugli ultimi due anni di questa esperienza, che ha evidenziato la remissione totale o parziale della sintomatologia nella maggior parte dei collaboratori coinvolti e anche il giudizio positivo della maggioranza dei fruitori che hanno ritenuto la procedura utile ed efficace, soprattutto per mitigare le inevitabili reazioni di tipo psicologico.

Il Gruppo adotta un “sistema di gestione” con specifiche responsabilità, procedure e risorse che consentono di attuare la politica di salute e sicurezza nel rispetto dei requisiti definiti dai più importanti standard (UNI EN ISO 9001 - UNI - INAIL ISPESL).

Con l’obiettivo di maggiore semplificazione e trasparenza sono state riviste e aggiornate alcune prassi e modalità operative di questo sistema. In particolare si evidenziano la nuova impostazione del “Documento di valutazione dei rischi” (anche per quanto concerne la valutazione di alcuni rischi particolari, tra cui quello collegato allo “stress lavoro-correlato”) e l’emanazione di tre specifiche guide operative relative alla “Valutazione rischi per la salute e sicurezza”, alla “Gestione misure prevenzione e protezione” e alla “Gestione sorveglianza sanitaria”. Inoltre la certificazione ISO 9001 è stata estesa anche al servizio di medicina del lavoro.

Sono stati eseguiti oltre 1.300 sopralluoghi di monitoraggio e verifica per valutare in concreto i rischi per la salute e sicurezza nei diversi ambienti di lavoro e per individuare misure di mitigazione o eliminazione degli stessi; più di 4.000 visite mediche a tutela della salute dei dipendenti effettuate dalla rete sanitaria del Gruppo a seguito delle quali sono in fase di elaborazione specifici programmi di promozione della salute. Grazie al notevole numero di dati a disposizione è stato possibile aggiornare le linee guida per la “Relazione epidemiologica” ed elaborare un’approfondita analisi sullo stato di salute del personale sottoposto a sorveglianza sanitaria. Le visite concluse con un giudizio di idoneità sono state il 91% e quelle con prescrizione di una pausa di 10 minuti ogni ora continuativa di utilizzo del videoterminale sono circa l’8%.

Con l’obiettivo di migliorare complessivamente le condizioni degli ambienti di lavoro, è stato avviato un progetto di coinvolgimento dei Direttori di Filiale chiamati ad alimentare uno strumento semplice di raccolta delle informazioni (questionario on-line) dal quale si derivano indicatori relativi al comfort ambientale. L’utilizzo di una metodologia di indagine scientificamente validata consente di monitorare il livello medio del comfort/benessere ambientale e microclimatico, individuando le più idonee iniziative da attivare anche in relazione a condizioni soggettive e attività specifiche con particolare attenzione al personale diversamente abile.

Il valore del dialogo è stato fondamentale anche per la realizzazione del “cruscotto on-line della formazione antirapina” nato per condividere tutte le risorse formative disponibili sul rischio rapina: corsi d’aula e a distanza, lezioni on-line, formazione tv oltre a documenti, link tematici e giochi per stimolare le capacità di attenzione.

#### FAR CRESCERE LA SENSIBILITÀ

Sui temi specifici legati alla sicurezza fisica sono state avviate alcune importanti azioni volte a creare maggiore sensibilizzazione presso le strutture della Banca dei Territori.

Nel secondo semestre si sono tenuti gli incontri con tutte le Direzioni Regionali, con l’obiettivo di comunicare i risultati raggiunti e le iniziative in cantiere più rilevanti per raccogliere indicazioni ed elementi utili al miglioramento continuo del presidio della sicurezza sul territorio di competenza.

Particolare attenzione è stata posta alle iniziative di formazione antirapina in aula che hanno coinvolto il personale di filiale (circa 3.100 colleghi formati nel 2010). Tali incontri si ripeteranno con cadenza semestrale.

# AZIONISTI



Nel 2010 l'obiettivo della crescita sostenibile ha continuato a costituire il cuore della nostra strategia, risultando particolarmente importante in uno scenario macroeconomico ancora instabile a seguito del prolungarsi della crisi. Le scelte strategiche di Intesa Sanpaolo hanno continuato a fare leva sulla solidità, la liquidità e il contenuto profilo di rischio, rafforzando e sviluppando il rapporto di fiducia con i nostri stakeholder.

Nel rispetto delle previsioni, si è completata l'integrazione dei sistemi informativi e sono proseguite le azioni di razionalizzazione del Gruppo e della sua presenza sul territorio.

## IL RENDIMENTO DEL TITOLO INTESA SANPAOLO

La quotazione dell'azione ordinaria Intesa Sanpaolo nel 2010 ha registrato una dinamica correlata a quella degli indici relativi al settore bancario: una flessione nel primo bimestre dell'anno, successivamente un andamento ciclico fino alla metà di aprile e un ulteriore calo fino agli inizi di giugno, in cui è stato raggiunto il punto di minimo dell'anno, e poi un parziale recupero fino a inizio agosto, seguito da un andamento ciclico fino a fine ottobre e da un altro calo nell'ultimo bimestre che ha condotto a una chiusura d'esercizio su livelli prossimi ai minimi dell'anno e inferiori del 35,1% rispetto a inizio 2010. La quotazione dell'azione di risparmio Intesa Sanpaolo ha registrato a fine 2010 un calo del 23,7% rispetto a inizio anno. Lo sconto rispetto all'azione ordinaria si è dimezzato: dal 25% di inizio anno al 12%. A fine 2010, la capitalizzazione di Intesa Sanpaolo è ammontata a 25,9 miliardi di euro, rispetto ai 39,5 miliardi di inizio anno.

## I DIVIDENDI

L'Assemblea Ordinaria di Intesa Sanpaolo in data 10 maggio 2011 ha deliberato l'attribuzione di un dividendo a valere sull'utile 2010 di 0,080 euro per l'azione ordinaria e di 0,091 euro per l'azioni di risparmio per un totale di 1,033 miliardi di euro di dividendi corrisposti. A ciò corrisponde un rendimento (*dividend yield*) sul prezzo medio del titolo nel 2010 di 3,23% per le azioni ordinarie e di 4,63% per le azioni di risparmio.

## LE RELAZIONI CON GLI AZIONISTI E CON LA COMUNITÀ FINANZIARIA

Nel 2010, in un contesto economico ancora molto difficile, la comunicazione con la comunità finanziaria si è concentrata sulla redditività sostenibile. Siamo convinti che la capacità della Banca dipende anche dall'elevata liquidità, dal basso *leverage*, dall'elevata solidità patrimoniale e dal basso profilo di rischio. Il Gruppo rappresenta un solido riferimento per i risparmiatori e un partner affidabile per le imprese proprio sulla base di quegli indicatori, tra i migliori nel settore a livello internazionale. Per garantire la parità di accesso all'informazione, anche nel 2010 le informazioni sono state rese disponibili in modo tempestivo, agevole e non oneroso tramite una pluralità di canali: Internet, *conference call* con numero verde gratuito, brochure, inoltre gratuito dei bilanci a chi li ha richiesti. La sezione Investor Relations del sito Internet  propone contenuti articolati per rendere sempre disponibile agli stakeholder un'informazione ampia e sistematica.

Al fine di contribuire alla creazione di valore sostenibile nel tempo si sono svolti regolari e frequenti incontri con la comunità finanziaria che hanno consolidato rapporti duraturi e fiduciosi.

## CREDIT RATING

I rating attribuiti a Intesa Sanpaolo riflettono la buona redditività, l'adeguata qualità dell'attivo, i solidi coefficienti patrimoniali e il buon profilo di liquidità.

MOODY'S	
Debito a lungo termine	Aa3
Debito a breve termine	P-1
Financial strength	C+
Outlook	Stabile
FITCH	
Debito a lungo termine	AA-
Debito a breve termine	F1+
Individual	B
Support	1
Outlook	Stabile
STANDARD & POOR'S	
Debito a lungo termine	A+
Debito a breve termine	A-1
Outlook	Negativo

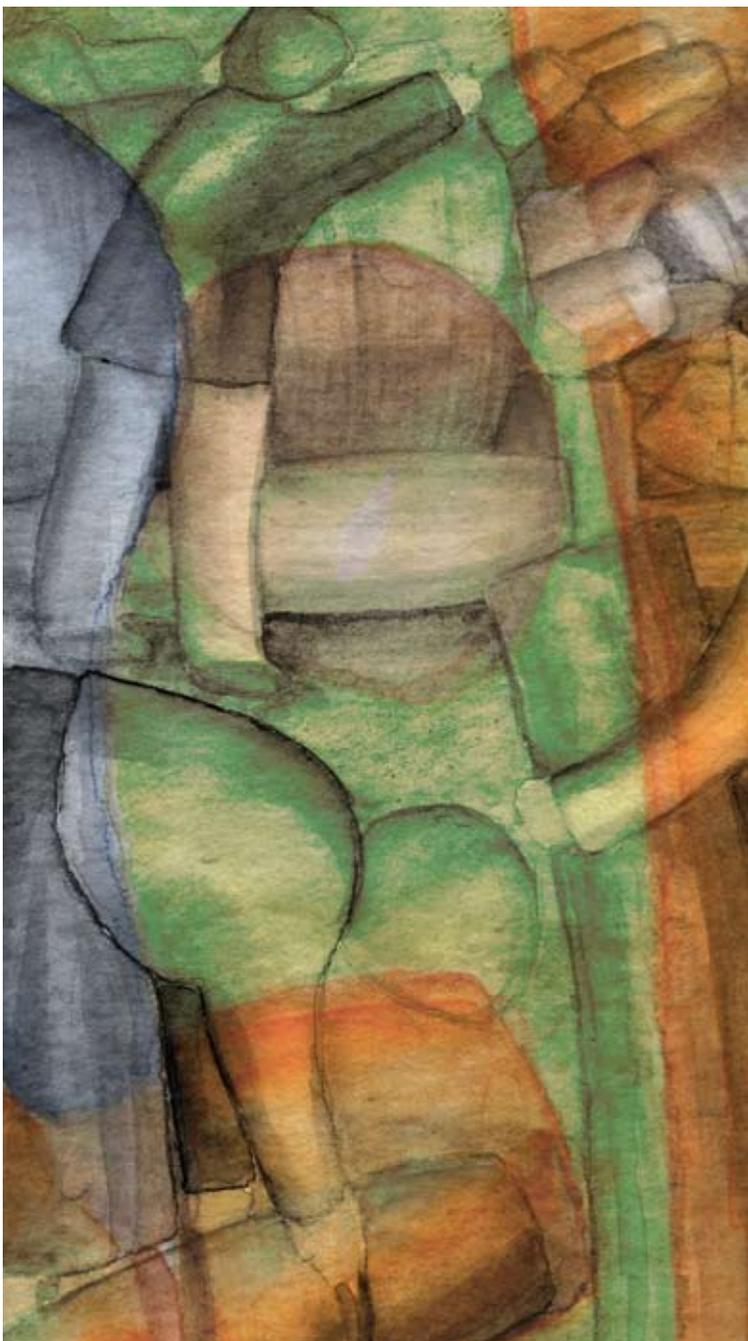
Aggiornamento al 24 maggio 2011

## APPARTENENZA A INDICI ETICI

Gli indici etici si caratterizzano per i criteri di selezione dei titoli che ne fanno parte: oltre alla performance finanziaria vengono valutati i comportamenti improntati alla responsabilità sociale delle imprese (sostenibilità ambientale, diritti dei lavoratori nell'azienda, nella catena dei fornitori e dei distributori, rispetto dei diritti umani, rapporto con i diversi portatori d'interessi, politiche anticorruzione).

Intesa Sanpaolo è presente dal 2007 negli indici FTSE4-Good, ASPI Eurozone e nel Ethibel Investment Register.

# FORNITORI



Una gestione attenta degli impatti che Intesa Sanpaolo ha sulla società e sull'ambiente presuppone, fra gli altri aspetti, anche un presidio prudente dei processi produttivi dei fornitori con i quali intrattiene una relazione.

Nel 2010 è proseguita l'attività di implementazione di una strategia integrata che mira a considerare, in maniera sempre maggiore, criteri di responsabilità sociale e ambientale lungo tutte le fasi connesse all'acquisto di un bene o di un servizio.

Adottando un approccio ispirato alla sobrietà e al senso del risparmio, sia di risorse sia, coerentemente, di costi, la Banca ha basato il suo modello di gestione su due filoni.

Il primo riguarda la relazione vera e propria con i fornitori, e quindi l'attenzione alla trasparenza, alla correttezza e all'integrità nella sua conduzione, garantendo allo stesso tempo pari opportunità a tutti gli attori in gioco. I principi ispiratori per questo ambito sono nelle dichiarazioni del Codice Etico, che i fornitori sono tenuti a visionare e a sottoscrivere nel corso del processo di selezione.

La seconda area di intervento riguarda la promozione della responsabilità sociale e ambientale dei fornitori stessi, avviata nel 2009 con il portale acquisti. Un ulteriore rafforzamento deriva dalla sottoscrizione dei principi del Codice Etico che riguardano la protezione e la tutela dei diritti umani secondo quanto affermato dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo del 1948.

L'estensione progressiva dell'adozione di una policy sugli acquisti da parte delle Banche estere del Gruppo, messa a punto a livello centrale, ha avuto un forte impulso e la quasi totalità delle società controllate fonda su di essa le sue scelte nel campo degli approvvigionamenti.

## LA TRASPARENZA NEI PROCESSI DI ACQUISTO E NELLA SELEZIONE DEI FORNITORI

Il Gruppo ha consolidato ulteriormente il rapporto con i propri fornitori e le scelte effettuate sono state fondate sui principi di trasparenza e di equità valutando anche il criterio della vicinanza territoriale.

Il portale *e-sourcing* della Capogruppo, che prevede un sistema di negoziazioni attraverso il web e che nel 2010 si è esteso ulteriormente, garantisce trasparenza nella relazione con i fornitori. Infatti a coloro che si candidano è richiesta la registrazione on-line, dove possono seguire, qualora invitati a una gara, tutte le fasi del processo.

Nel corso dell'anno, nel perimetro delle società italiane del Gruppo, si sono registrati una sostanziale continuità nelle categorie merceologiche utilizzate e il coinvolgimento on-line di circa 2.000 fornitori. Il nuovo processo di gestione delle fatture, avviato nel 2010, vedrà uno sviluppo nell'anno in corso. Grazie alle prassi fin qui adottate il presidio delle attività è stato migliorato, consentendo una maggiore tracciabilità dei documenti, unita a un più puntuale monitoraggio delle varie fasi di lavorazione, portando in ultima analisi a un maggior rispetto dei tempi di pagamento previsti.

## PROMUOVERE LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE

Lo strumento di *e-procurement* in Intesa Sanpaolo è di per sé una modalità di consumo sostenibile, in quanto permette di eliminare o ridurre al minimo i depositi di magazzino e le scorte di materiali. La scelta dei fornitori è basata su una valutazione complessiva che prevede anche la sostenibilità. Il questionario presente nella procedura di registrazione on-line ha una sezione riservata a questo tema e i candidati, a cui è chiesta anche la consultazione del Modello di organizzazione, gestione e controllo (decreto legislativo 231/2001) e del Codice Interno di Comportamento di Gruppo, sono tenuti a compilarla e a dichiarare la conformità ai principi del Codice Etico, pena la potenziale risoluzione del contratto nel caso di comportamenti difforni. Le risposte al questionario concorreranno alla costruzione del *rating* di responsabilità sociale, parte integrante del progetto descritto a lato.

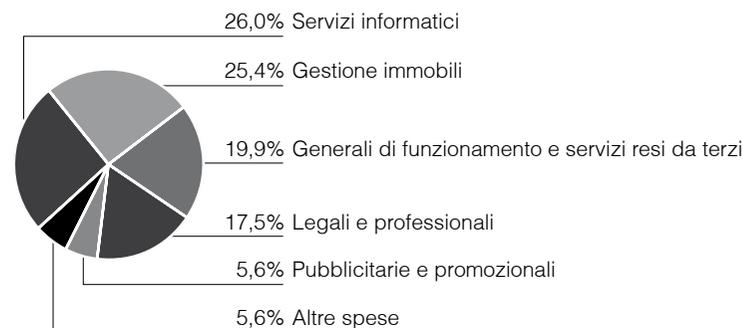
Dei circa 2.000 fornitori iscritti al portale 827 hanno un sistema di gestione per la qualità, 268 un sistema ambientale, 1.003 un sistema Salute e Sicurezza e 424 presentano i requisiti richiesti dalla certificazione SA 8000.

Per le tematiche relative all'acquisto di alcune tipologie di beni, quali ad esempio materiali tecnologici, si rimanda al capitolo Ambiente ➡.

La policy degli acquisti messa a punto nelle Banche estere mira alla creazione e alla diffusione di un modello, di linee guida e un set di indicatori al fine di includere criteri di qualità e di responsabilità sociale e ambientale nei processi di acquisto. Nel 2010 la policy, il cui processo d'implementazione è iniziato nel 2009, risulta adottata da Praxex Bank, Alexbank, Intesa Sanpaolo Bank Romania, Banca Intesa Russia, Banka Koper, Privredna Banka Zagreb, CIB Bank e Intesa Sanpaolo Bank Albania. Al completamento del progetto è prevista una verifica dell'operatività del modello e della sua coerenza con i principi del Gruppo.

Nel 2010 le spese complessive sostenute da Intesa Sanpaolo per gli acquisti sono state più di 3 miliardi di euro, così ripartite:

RIPARTIZIONE SPESE AMMINISTRATIVE 2010 PER CATEGORIA



## IL PORTALE DEGLI ACQUISTI

A seguito di una fase pilota iniziata nel 2009, nel 2010 ha preso avvio il progetto definitivo relativo al portale acquisti. Si tratta di una piattaforma modulare che includerà, oltre all'Albo Fornitori centralizzato, uno spazio dedicato agli acquisti on-line, quello rivolto alla comunicazione con i fornitori e un ultimo modulo destinato all'archiviazione della documentazione. Tali caratteristiche permetteranno di avere una visione globale del processo di acquisto, dalla nascita del fabbisogno all'emissione dell'ordine di acquisto. A progetto ultimato, i fornitori abituali saranno qualificati sulla base di parametri economico-finanziari e di carattere tecnico nonché di responsabilità sociale e ambientale, ottenuti da fonti sia interne sia esterne al Gruppo.

# AMBIENTE



Le sfide poste dal cambiamento climatico sono sempre più evidenti e urgenti: la salvaguardia dell'ambiente non è più materia di nicchia ma un tema strategico nelle decisioni di tutti gli attori, e quindi anche per le istituzioni finanziarie.

Intesa Sanpaolo si riconosce nella Dichiarazione UNEP delle Istituzioni Finanziarie, aderisce al Global Compact dell'Onu e sviluppa le proprie iniziative in accordo con la Politica ambientale approvata dal Consiglio di Gestione nel 2007. La strategia viaggia sui binari del controllo e della gestione degli impatti diretti e indiretti.

Per quanto riguarda gli impatti diretti – generati dalle attività della Banca – il Gruppo è impegnato in azioni di monitoraggio e nella realizzazione di iniziative di miglioramento della gestione energetica, dei rifiuti, degli acquisti verdi, della manutenzione degli immobili e degli impianti, per rendere più leggera la propria “impronta ecologica”.

Sul fronte degli impatti indiretti, generati dall'attività dei propri clienti e fornitori, Intesa Sanpaolo può esercitare un'influenza positiva favorendo l'adozione di scelte ecocompatibili. Su questo fronte la Banca è impegnata nella:

- offerta di prodotti e servizi che favoriscono il miglioramento dell'efficienza energetica e della diversificazione delle fonti energetiche per i clienti;
- integrazione dei criteri sociali e ambientali nei modelli di valutazione del rischio per la concessione del credito alle imprese e, con l'adesione agli Equator Principles e la loro progressiva implementazione, nella finanza di progetto.
- integrazione graduale di criteri sociali e ambientali nella scelta dei fornitori.

Il Gruppo è partner del Carbon Disclosure Project  tramite cui la Banca rende pubblici i dati relativi alle proprie emissioni di gas a effetto serra, l'identificazione dei rischi e delle opportunità e le strategie messe in atto nella gestione del cambiamento climatico.

Infine, Intesa Sanpaolo è stata la prima banca in Europa a diventare partner della campagna della Commissione Europea “Sustainable Energy Europe” e ha siglato un accordo di collaborazione con il Ministero dell'Ambiente per rendere sempre più concreta la cooperazione in materia di risparmio energetico e la promozione delle energie rinnovabili in Italia.



Il presidio degli impatti diretti è assicurato dal nucleo di sostenibilità ambientale presso l'Unità CSR, coordinato dall'Energy Manager del Gruppo con i compiti di:

- monitorare periodicamente e dettagliatamente gli impatti ambientali diretti più rilevanti, in particolare energetici, individuando e proponendo miglioramenti in linea con le best practice;
- indirizzare le azioni di ottimizzazione, in particolare in ambito acquisitivo e gestionale, per assicurare la riduzione dei consumi energetici e di materie prime e il contenimento e il corretto smaltimento dei rifiuti;
- perseguire incrementi dell'eco-efficienza proponendo, sulla base di analisi costi/benefici, l'uso di tecnologie, soluzioni e prodotti a minore impatto ambientale.

Gli aspetti legati alla mobilità sono presidiati dal Mobility Manager che coordina le iniziative e le migliori soluzioni ai bisogni di spostamenti aziendali e personali.

Nel 2010 Intesa Sanpaolo ha concluso il piano triennale di miglioramento ambientale, focalizzato principalmente sulla riduzione dei consumi energetici. Piano che, per il triennio 2011-2013, prosegue con azioni che hanno l'obiettivo di incidere positivamente su tutte le aree della sostenibilità ambientale.

## IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE E DELL'ENERGIA (SGAE)

Nel 2010 il Gruppo Intesa Sanpaolo, ha integrato, prima banca in Italia, in 180 siti il Sistema di Gestione Ambientale, certificato UNI ISO 14001, con il Sistema di Gestione dell'Energia. La norma UNI EN 16001 definisce le caratteristiche tecniche e indirizza le imprese a conoscere e misurare i differenti consumi energetici per tipo di utilizzatore. Il processo parte dall'analisi energetica iniziale volta a evidenziare le aree di miglioramento e dalla definizione di obiettivi qualitativi e quantitativi da raggiungere con l'applicazione delle migliori soluzioni tecnologiche, illuminotecniche e di climatizzazione disponibili sul mercato. Attraverso l'analisi degli aspetti energetici e ambientali più significativi – emissioni nocive, carta, rifiuti, sostanze nocive, acqua e manutenzioni, elementi di base della nostra politica ambientale – i medesimi vengono gestiti con procedure integrate di eccellenza. Le filiali e i palazzi certificati rappresentano un campione significativo distribuito a livello geografico, attraverso il quale l'azienda monitora e misura, con procedure specifiche e periodici audit, le performance ottenute e la loro corrispondenza alle attese. Gli interventi di progressivo miglioramento realizzati nei siti sono accompagnati anche da un percorso formativo specialistico per i collaboratori referenti dei siti certificati.

## IL NUOVO CENTRO DIREZIONALE DI TORINO

Criteri di sostenibilità ambientale e di efficienza energetica, relativi all'intero ciclo di vita dell'edificio, sono stati adottati per la progettazione esecutiva del "Nuovo Centro Direzionale di Torino", edificio a torre di 166 m di altezza, destinato a ospitare 2.000 dipendenti.

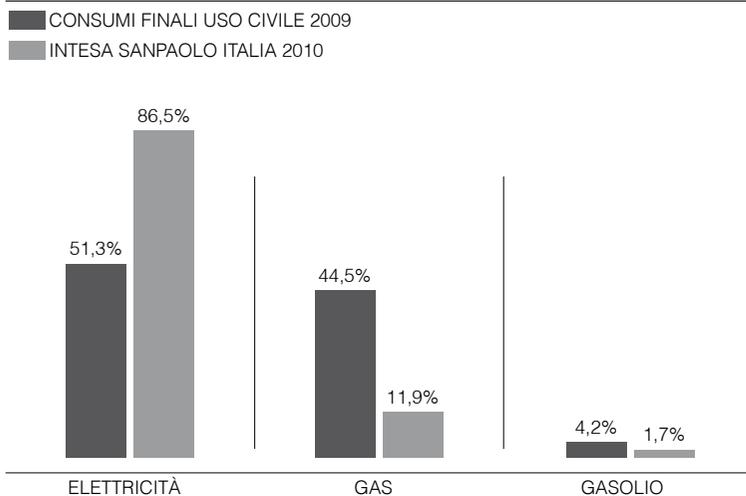
Le caratteristiche costruttive e di gestione consentiranno di classificare l'edificio, secondo il protocollo Sustainable Building Council, con un punteggio di 3,5, in una scala variabile da -1 a 5, dove il 3 corrisponde alla "migliore pratica costruttiva corrente" nell'ambito previsto dalla normativa in materia.

Con l'avvio del cantiere l'impegno e la responsabilità verso l'ambiente è stato esteso dalla Banca anche alle opere del General Contractor, incaricato della costruzione della torre. Il complesso processo di cantierizzazione e di realizzazione dell'opera è oggi sottoposto al Sistema di Gestione Ambientale, certificato secondo la norma internazionale UNI EN ISO 14001, e secondo la norma europea EMAS.

## “UNA SOCIETÀ A 800 W”

Per caratterizzare sinteticamente i consumi energetici di una organizzazione è d'uso suddividere il consumo energetico annuo, espresso in kWh, per le 8.760 ore dell'anno e per il numero di addetti della stessa. In tal modo si ottiene l'indice procapite che rappresenta la potenza media utilizzata (in W). In Italia il parametro nel settore del credito risulta prossimo a 1.000 W (fonte Terna 2009); il nostro Gruppo in Italia, anche grazie al contenimento dei consumi, mediamente “è una società a 800 W” (nel 2009 a 820 W). Gli interventi di energy management pianificati per gli anni a venire sono finalizzati a fare diventare il Gruppo nel 2015 “una società a 700 W”.

### INCIDENZA CONSUMI ENERGETICI PER FONTE IN ITALIA [tep]



Fonte: Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per l'Energia (2009). *Bilancio Energetico Nazionale 2009*. Consumi finali uso civile 2009 - Italia (elaborazione da).

#### NOTE

1. Renewable Energy Certificate System.

2. Sull' 84% dei consumi, al netto di CED e variazioni di perimetro.

## LE FONTI RINNOVABILI

Da molti anni il Gruppo utilizza energia elettrica da fonte rinnovabile in tutti i siti che lo consentono. In Italia tale tipo di fornitura, generata principalmente da impianti idroelettrici, ha superato il 92% dei consumi elettrici (oltre 211.000 tonnellate di CO<sub>2</sub> annue evitate), a cui si accompagnano forniture certificate con RECS<sup>1</sup> e una limitata autoproduzione da cogenerazione. L'autoproduzione di energia da fonte rinnovabile, per esempio di tipo fotovoltaico, risulta essere invece limitata dalla tipologia immobiliare: la maggior parte delle filiali sono ubicate ai piani terreno di condomini e non presentano esposizione a sud; spesso le filiali e i palazzi, soprattutto quelli di maggiore dimensione, hanno vincoli tecnici e architettonici legati al posizionamento nei centri storici.

Sono state comunque sviluppate soluzioni campione di tipo innovativo. Presso una filiale di Torino è stato realizzato un impianto fotovoltaico a inseguimento solare, con potenza di circa 12 kWp installati, caratterizzato da un sistema di raffreddamento liquido delle celle fotovoltaiche che consente una produzione annua di circa il 30% superiore a quelli tradizionali e contribuisce a colmare in parte il fabbisogno energetico della filiale stessa. Un display LCD posto all'interno dell'agenzia mostra in tempo reale la produzione energetica dell'impianto grazie a un software che, oltre a visualizzare i dati sulle performance dell'impianto, li converte in emissioni di CO<sub>2</sub> risparmiate. Clienti e visitatori possono così prendere conoscenza diretta delle reali prestazioni di tale tipologia impiantistica. Anche fuori d'Italia sono state avviate iniziative innovative: per esempio, la slovena Banka Koper ha costruito due impianti fotovoltaici nelle filiali di Koper e Sežana, con 44 kWp installati.

## L'ENERGIA E L'EFFICIENZA ENERGETICA

La riduzione dei consumi energetici, oltre a essere il risultato di una migliore gestione, passa attraverso la conoscenza dei differenti ambiti di utilizzo, quali illuminazione, climatizzazione e macchine d'ufficio. Le analisi di approfondimento, effettuate con misurazioni sul campo anche in collaborazione con istituzioni universitarie, hanno consentito di affinare le stime dei consumi di questi elementi. È emerso che le macchine d'ufficio hanno un'incidenza percentuale nei consumi dello stesso ordine di grandezza degli impianti elettrici e di climatizzazione.

Per contenere l'impatto ambientale, il Gruppo ha attivato iniziative di monitoraggio, razionalizzazione e innovazione anche in questi settori. Il monitoraggio viene effettuato con tecnologie innovative recenti che consentono rilevazioni anche via web dei consumi energetici e delle temperature dei locali. Tale sistema consente una individuazione più accurata ed esatta delle criticità e una valutazione dell'efficacia delle azioni di miglioramento. Queste iniziative saranno rafforzate con il Piano di Azione per la Sostenibilità Ambientale (*Sustainable Energy Action Plan*) per il triennio 2011-2013. Nel 2010 i consumi energetici totali si sono ridotti di oltre il 6% corrispondenti a circa 11.000 tep, di cui 3,3% relativi ai consumi elettrici e 21,2% per i consumi termici. In particolare in Italia, nei consumi elettrici, il risparmio ottenuto nel 2010 è stato di quasi di 35 GWh rispetto al 2008<sup>2</sup>, grazie a ottimizzazioni gestionali degli impianti tecnologici. Nei consumi termici parte del risparmio è attribuibile al crescente utilizzo dei sistemi a pompa di calore elettrici in sostituzione di impianti tradizionali con caldaia, oltre che alla ottimizzazione degli spazi immobiliari.

Le azioni di contenimento dei consumi energetici hanno coinvolto tutte le Banche estere: in particolare, in Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina, sono stati sostituiti sia impianti di riscaldamento sia macchine d'ufficio con modelli energeticamente più efficienti.

Grande attenzione è stata dedicata alle nuove filiali e a quelle in cui avvengono interventi di ristrutturazione. Per limitare i consumi energetici si è fatto largo uso di vetrate isolanti, caldaie a condensazione, gruppi frigoriferi e pompe di calore a elevata resa e con HFC. La qualità di tali soluzioni è attestata da certificazioni energetiche ai sensi del DLgs 192/05. Per esempio, con la ristrutturazione del più esteso Centro Servizi del Gruppo, a Moncalieri in provincia di Torino, i due edifici sono passati da una certificazione energetica in classe E a una certificazione in classe C. Anche la slovacca VUB Banka è intervenuta nei propri immobili, che sono stati dotati di impianti di illuminazione più efficienti, sistemi di isolamento termico e valvole termostatiche per il controllo del riscaldamento.

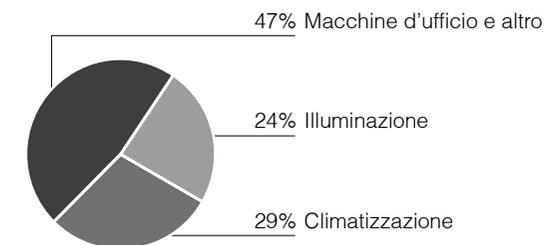
Il rinnovo progressivo del parco macchine da ufficio con modelli dai consumi più contenuti evidenzia significativi risultati, con risparmi tra il 20 e il 40% rispetto ai modelli precedenti. Complessivamente il risparmio è stato di circa 10 GWh rispetto al 2008. Altri interventi hanno riguardato la sostituzione delle insegne luminose, con l'utilizzo prevalente della tipologia a Led: circa il 97% delle 5.000 insegne sostituite nel corso del 2010 si avvalgono di questa tecnologia. Tale azione, oltre a garantire un risparmio energetico di circa il 70% rispetto al fluorescente, contribuisce significativamente anche alla riduzione dell'inquinamento luminoso.

## LA MOBILITÀ

La funzione di *Mobility Management* ha coordinato gli spostamenti delle persone, proponendo le soluzioni più efficienti e integrando i differenti strumenti di mobilità.

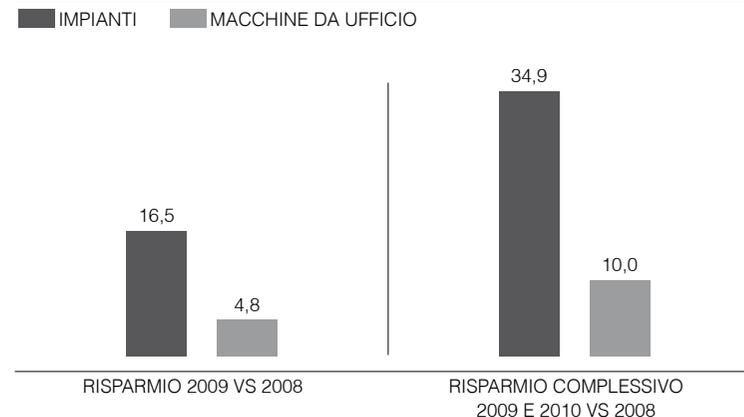
La principale iniziativa attivata nel 2010 è il *Mobility Office*, applicazione disponibile sulla Intranet che consente l'accesso a informazioni e servizi direttamente dalla propria postazione di lavoro: abbonamenti ai mezzi pubblici; treni; autobus; *bike sharing* (servizio attivo a Firenze, Torino e Milano); *bike sharing* aziendale (130 biciclette aziendali), a Milano, Torino, Padova e Parma utilizzabili sia per esigenze di servizio sia nel tempo libero; *sharing* integrato che consente a tutti i colleghi di noleggiare, per il periodo necessario, auto, moto e bici per gli spostamenti personali presso la sede di lavoro (test su Milano); *car pooling*, offerta di mobilità collettiva per gestire gli spostamenti lavorativi tra le sedi di Milano Bisceglie e Torino Moncalieri; sistema navette, un supporto al trasporto pubblico locale a Vicenza, Venezia-Mestre, Torino, Padova, Milano, Napoli e Bologna. La collaborazione con le Amministrazioni Pubbliche, stimolate dalla presentazione dei Piani spostamento casa-lavoro, ha trovato una prima realizzazione a Torino, dove è attivo da giugno un sistema integrato e gestito direttamente dalla società di trasporto pubblico locale che collega la città al complesso aziendale di Moncalieri. Il progetto dedicato agli spostamenti casa-lavoro, iniziato nel 2009, è partito da uno studio preliminare sulle città a maggiore concentrazione di dipendenti; nel 2010 è proseguito a Padova, Firenze, Venezia e Bologna, con l'ascolto e la partecipazione diretta dei dipendenti interessati, circa 3.000 persone. Sono stati elaborati più di 2.000 questionari, le cui sintesi – insieme ai bisogni raccolti attraverso *focus group* che hanno visto la partecipazione di

### INCIDENZA CONSUMI ELETTRICI NELLE FILIALI DI INTESA SANPAOLO IN ITALIA



Campioni di filiali con caldaia o pompa di calore. Valori medi statisticamente significativi

### PROGETTO TRIENNALE DI RISPARMIO ENERGETICO DEI CONSUMI ELETTRICI IN ITALIA [GWh/anno]



## MOBILITÀ ED EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>

Il progetto di monitoraggio delle emissioni derivanti dalla mobilità aziendale ha avuto avvio nel 2008 per l'89% del personale del perimetro italiano di cui il Mobility Manager gestisce i dati. Nel 2010 l'analisi ha riguardato la totalità del perimetro italiano, attraverso la proiezione dei dati e delle relative emissioni di CO<sub>2</sub> per tipologia di mezzo di trasporto. Sempre nel 2010 sono stati affinati i sistemi di controllo, con la verifica dei reali consumi della flotta, elaborati dai dati delle carte carburante che accompagnano ogni singola vettura. Sulla base di tale analisi sono stati aggiornati i parametri di conversione delle emissioni della flotta: la riduzione delle emissioni pari a circa il 9% è da ricondurre per circa il 21% alla variazione dei coefficienti che sono diventati più precisi rispetto al precedente anno.

Per limitare gli spostamenti si è dato grande impulso alle videoconferenze: nel 2010 le multiconferenze monitorate a livello centrale sono state 8.844.

circa 100 persone – hanno generato numerose proposte, condivise anche con le Amministrazioni Pubbliche.

Per ridurre ulteriormente l'impatto ambientale, da fine 2010 l'analisi della mobilità è condotta con cadenza trimestrale, facilitando così un controllo sempre più puntuale e interventi più incisivi sulle emissioni di CO<sub>2</sub> per tipologia di vettore (treni, aerei, auto della flotta aziendale e auto personali per missione).

Con riferimento alle Banche estere si segnala in particolare l'attivazione, come progetto pilota, da parte della Banca ungherese CIB e della slovena Koper del *bike sharing* aziendale e il progressivo rinnovo della flotta con auto più ecologiche da parte della ucraina Pravex e della russa Banca Intesa.

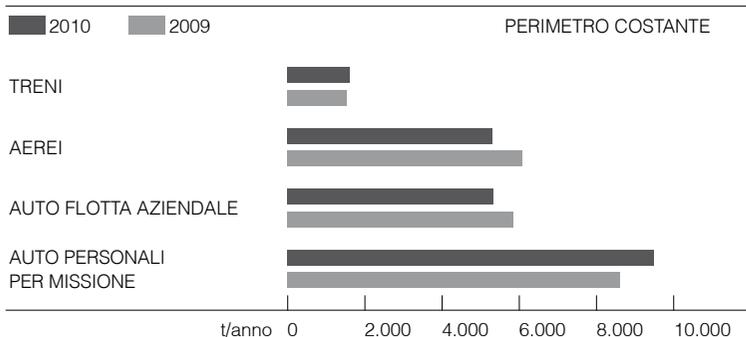
## LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI ATMOSFERICHE

Anche nel 2010 si evidenzia, con riferimento ai consumi elettrico e termico, una riduzione significativa del 26,5% delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Tale riduzione va ricondotta per circa il 15% all'aggiornamento dei fattori di trasformazione conseguenti all'evoluzione dei sistemi produttivi energetici. In tal senso si è provveduto a effettuare una complessa ricerca ed elaborazione, sulle più recenti pubblicazioni, prendendo in considerazione oltre ai gas responsabili dell'effetto serra in modo diretto (anidride carbonica CO<sub>2</sub>, ossido di azoto N<sub>2</sub>O, metano CH<sub>4</sub>, idrofluorocarburi HFC, perfluorocarburi PFC ed esafluoruro di zolfo SF<sub>6</sub>), opportunamente ricondotti in CO<sub>2</sub> equivalente, anche i gas più significativi coinvolti in maniera indiretta: anidride solforosa (SO<sub>2</sub>) e ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>).

Relativamente alle emissioni connesse alla mobilità aziendale, si segnala un aumento delle stesse misurabile in 2.242 tonnellate di CO<sub>2</sub> rispetto al 2009. Questo dato è fuorviante (vedi box): confrontando i dati a parametri costanti si evidenzia invece una riduzione del 2% grazie al miglior utilizzo delle vetture.

Le azioni avviate hanno contribuito a ridurre del 24,7% le emissioni dirette (Scope 1: riscaldamento autonomo e flotta aziendale) e del 26% le emissioni indirette (Scope 2: riscaldamento condominiale ed energia elettrica). Risultano invece aumentate del 13% le emissioni relative allo Scope 3 (mobilità e altre emissioni indirette): a dati costanti risultano diminuite dell'1%.

EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> DERIVANTI DALLA MOBILITÀ AZIENDALE 2009/2010



## LA CARTA

In Italia è stato progressivamente esteso l'utilizzo di carta riciclata ed ecologica del tipo FSC<sup>1</sup> e ECF/TCF<sup>2</sup>, raggiungendo una quota del 71,3%. Con il Ministero dell'Ambiente è stato avviato il progetto per l'utilizzo sperimentale dal 2011 di carta riciclata di tipo certificato Blue Angel e EU Ecolabel per i punti operativi dei clienti privati. Nel perimetro italiano il consumo complessivo di carta si è ridotto dello 0,5%, grazie anche al progetto di riduzione dei fogli informativi sulla trasparenza bancaria inviati alla clientela. Nelle Banche estere si registra un aumento del 6,8%. Alcune Banche estere, come Banca Intesa Beograd e Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina, hanno già avviato progetti sperimentali di riduzione dei consumi.

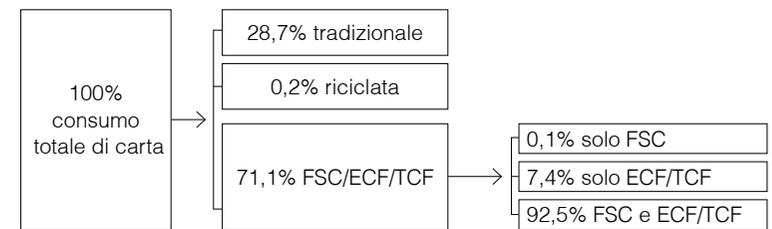
Sul fronte dei servizi esternalizzati di comunicazione alla clientela è proseguito il piano pluriennale di riduzione dei consumi attraverso la dematerializzazione dei documenti. Azione che ha permesso di risparmiare in Italia circa 650 tonnellate di carta, che corrispondono a più di 1.500 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> evitate.

## L'ACQUA

Nel Gruppo Intesa Sanpaolo l'acqua in genere è utilizzata solo per usi igienici. I consumi unitari del Gruppo sono di 38 m<sup>3</sup> l'anno per addetto. In Italia, il consumo per addetto risulta pari a circa 45 m<sup>3</sup>. Al fine di verificare l'affidabilità del dato, è stata effettuata un'analisi mirata dei dati di consumo reale su un'area metropolitana campione: è emerso un consumo di circa 35 m<sup>3</sup> per addetto.

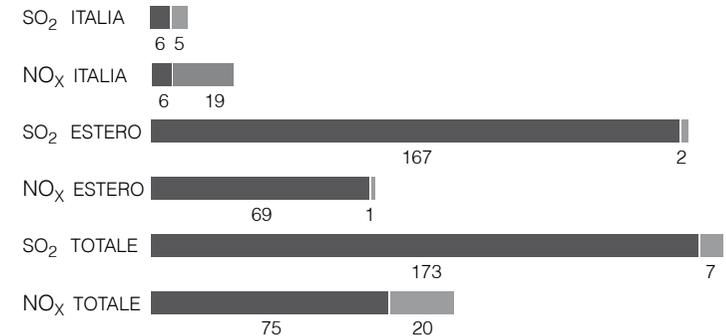
	EMMISSIONI CO <sub>2</sub> [TONNELLATE]								DIFFERENZA 2010-2009
	2010				2009				
	ENERGIA ELETTRICA	GAS	GASOLIO	TOTALE	ENERGIA ELETTRICA	GAS	GASOLIO	TOTALE	
Italia	11.859	40.372	6.650	58.881	14.616	48.914	7.527	71.057	-12.176
Estero	45.452	7.412	1.514	54.378	68.085	13.573	1.302	82.960	-28.581
Totale	57.311	47.784	8.164	113.259	82.700	62.487	8.829	154.017	-40.757

## CONSUMO DI CARTA (PERIMETRO ITALIA)



## EMMISSIONI DI NO<sub>x</sub> SO<sub>2</sub> [t /anno] 2010

■ DA ENERGIA ELETTRICA ■ DA ENERGIA TERMICA



FATTORI DI CONVERSIONE PER IL CALCOLO EMISSIONI	ITALIA	ESTERO
g NO <sub>x</sub> / kWh	0,227	0,626
g NO <sub>x</sub> / m <sup>3</sup> Gas	0,913	0,258
g NO <sub>x</sub> / l Gasolio	0,236	0,111
g SO <sub>2</sub> / kWh	0,224	1,519
g SO <sub>2</sub> / m <sup>3</sup> Gas	0,242	0,416
g SO <sub>2</sub> / l Gasolio	0,063	0,040

Il dettaglio dei singoli paesi esteri è disponibile sul sito internet del Gruppo Intesa Sanpaolo [↗](#).

## NOTE

1. FSC (Forest Stewardship Council) : indica che una parte della cellulosa utilizzata per la produzione della carta proviene da foreste certificate.
2. ECF/TCF: ECF (Elementary Chlorine Free): indica che la cellulosa utilizzata per la produzione della carta è sbianchita senza l'utilizzo di biossido di cloro. TCF (Totally Chlorine Free): indica che la carta è prodotta con cellulosa sbianchita senza l'utilizzo di cloro in nessuna forma.

## RIFIUTI PER METODO DI SMALTIMENTO

[TONNELLATE]

	Gruppo	Italia	Estero
Riciclo	2.955	2.443	512
Recupero	736	699	38
Riutilizzo	460	438	22
Discarica	163	140	23
Totale	4.314	3.720	595

## SPESE E INVESTIMENTI PER L'AMBIENTE

[MIGLIAIA DI EURO]

		2010	2009	2008
Italia	Gestione Rifiuti Speciali	1.945,5	1.905,0	1.999,4
	Formazione	108,6	13,0	40,6
	Manutenzione, SGAE e Certificazione	47.481,7	46.591,0	41.175,4
Estero	Gestione Rifiuti Speciali	423,6	258,0	432,8
	Formazione	98,5	114,0	8,2
	Manutenzione, SGAE e Certificazione	10.729,4	6.509,0	9.043,2



## SERVIZIO FULL SERVICE DEL TONER

Dal 2009 in Italia i toner esausti vengono recuperati dalla società esterna manutentrice di fotocopiatrici e stampanti. Nel 2010 il servizio è stato esteso a un significativo perimetro del Gruppo come testimoniano i dati: nel 2009 erano stati recuperati oltre 14.000 kg, nel 2010 oltre 107.000 kg.

## I RIFIUTI

I programmi di sensibilizzazione per la riduzione dei rifiuti avviati già negli anni scorsi, anche accompagnati da un più corretto utilizzo del servizio di raccolta differenziata, hanno portato a una riduzione dei rifiuti prodotti del 15% rispetto al 2009. Il risultato è dovuto principalmente alla messa a regime del servizio di raccolta e sostituzione dei toner. Inoltre, relativamente ai rifiuti pericolosi, si registra una considerevole riduzione degli stessi imputabile sia all'esaurimento dei monitor a tubo catodico (progressivamente sostituiti da monitor LCD), sia all'acquisizione di prodotti che non generano rifiuti pericolosi. Sebbene si registri un leggero incremento nello smaltimento delle macchine da ufficio, correlato alla loro progressiva sostituzione finalizzata al risparmio energetico, si attesta una riduzione rispetto al volume complessivo dei rifiuti prodotti. Nelle Banche estere gli aumenti sono attribuibili a una accresciuta sensibilità nella differenziazione, raccolta e smaltimento dei rifiuti e a migliori sistemi di monitoraggio.

## LE SPESE E GLI INVESTIMENTI PER L'AMBIENTE

Anche nel 2010 si è registrato un incremento delle spese per la protezione dell'ambiente, principalmente riconducibili alla manutenzione degli impianti, alla gestione dei rifiuti, al sistema di certificazione e alla formazione. In particolare all'estero questo aumento è correlato alla progressiva applicazione delle procedure di tutela ambientale. Relativamente al rispetto delle normative ambientali non sono emerse segnalazioni su danni causati all'ambiente, né sanzioni significative relative a tali eventi.

## I RICONOSCIMENTI 2010

La serietà delle azioni di contenimento dell'impronta ecologica ha permesso al Gruppo di ottenere numerosi e prestigiosi riconoscimenti a livello nazionale e internazionale: Intesa Sanpaolo è stata la prima banca in Europa a ricevere dalla Commissione Europea il riconoscimento di Partner di "Sustainable Energy Europe" e ha siglato un accordo di collaborazione con il Ministero dell'Ambiente per intensificare e rendere sempre più concreta la cooperazione in materia di risparmio energetico e promozione delle energie rinnovabili in Italia. È risultata inoltre al 13° posto nella classifica delle 25 aziende più sostenibili al mondo stilata da *Newsweek*, prima azienda italiana e terza banca al mondo e, nel 2010, ha ottenuto, tra gli altri riconoscimenti, il Premio Demetra per il miglior progetto industriale sostenibile nell'ambito del Premio Energy 2020 del Sole 24 Ore e Energia 24, il Premio Speciale Impatti Diretti del Green Globe Banking Award 2010 e una serie di menzioni speciali in vari concorsi a livello nazionale, tra cui il *Green Public Procurement* e il Premio Impresa Ambiente.

# GLI IMPATTI INDIRETTI



Nella sfera di responsabilità di Intesa Sanpaolo ricadono gli impatti ambientali derivanti da attività che la banca non controlla e gestisce direttamente, in particolare i possibili impatti – positivi e negativi – delle iniziative dei clienti. La banca esercita la propria responsabilità verso la sostenibilità ambientale attraverso:

- la gamma di prodotti per privati, imprese ed enti pubblici che vogliono investire in efficienza energetica ed energie rinnovabili;
- la finanza di progetto per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili;
- investimenti strategici in primarie realtà italiane nel settore delle energie rinnovabili.

In parallelo, gli impatti ambientali delle imprese clienti e dei progetti vengono considerati attentamente nella valutazione del merito creditizio, soprattutto nel caso di settori sensibili.

Nel corso del 2010, sul totale dei finanziamenti erogati, quasi l'1% ha riguardato finanziamenti nel settore delle energie rinnovabili, dell'agricoltura e della tutela dell'ambiente. La quota corrisponde a circa 3,4 miliardi di euro.

## I PRODOTTI E SERVIZI DI FINANZIAMENTO VERDI

Intesa Sanpaolo offre un'ampia gamma di finanziamenti e servizi di consulenza a supporto degli investimenti nel settore dell'energia da fonti rinnovabili, dell'efficienza energetica e dell'ambiente. Si continua a guardare con particolare attenzione al comparto del fotovoltaico, sostenendo la progettazione, realizzazione e installazione di impianti di produzione di energia elettrica da pannelli fotovoltaici. Tali finanziamenti prevedono la cessione del credito accettata dal Gestore Servizi Energetici con conseguente riconoscimento delle tariffe incentivanti previste dalla normativa.

Per quanto riguarda i prestiti ai privati e alle famiglie, nel 2010 la Banca ha erogato quasi 9.000 crediti per un ammontare di circa 172 milioni di euro per finanziare sia l'installazione di pannelli fotovoltaici, sia l'acquisto di autoveicoli ecologici, caldaie di nuova generazione, elettrodomestici ecologici, sia le opere di coibentazione. L'introduzione del tasso variabile, che ha permesso ai clienti di beneficiare della favorevole situazione di mercato, la riduzione del tasso fisso e lo sviluppo di partnership nazionali e locali con gli installatori di impianti fotovoltaici hanno determinato un notevole incremento dei finanziamenti rispetto ai circa 7 milioni di euro erogati nel 2009.

Complessivamente il sistema produttivo riceve dal Gruppo poco meno di un miliardo di euro per l'efficienza energetica e l'energia rinnovabile. In particolare, alle piccole imprese e ai professionisti sono stati erogati 236 prestiti per un importo complessivo di circa 37 milioni di euro. Nel 2010 sono state inoltre avviate le prime operazioni di finanziamento in capo alle ESCO (Energy Service Companies), per diversi interventi in ambito energetico (fotovoltaico, solare termico, interventi di efficientamento energetico), soprattutto per investimenti in ambito pubblico.

CLIENTI



LA PROMOZIONE  
DELLE TECNOLOGIE  
VERDI INNOVATIVE

L'innovazione tecnologica gioca un ruolo fondamentale nel settore dell'energia sostenibile: nuove fonti energetiche, sistemi di produzione di energia sempre più efficienti ed economici, dispositivi e processi mirati a ridurre i consumi degli usi finali sono solo alcuni esempi che indicano quanto il settore sia profondamente caratterizzato da una continua evoluzione.

Anche in questo campo, il Gruppo Intesa Sanpaolo affianca gli imprenditori con competenze e strumenti finanziari adeguati al sostegno dei costi di ricerca e di sviluppo. In particolare è stato avviato un programma – Intesa Sanpaolo Start-Up Initiative – per la formazione e la promozione di aziende nascenti ad alto contenuto tecnologico. Tramite tale iniziativa la Banca facilita l'incontro fra start-up e potenziali investitori (tra cui *venture capital*, *business angels*, aziende e investitori privati). Gli eventi Start-Up Initiative si specializzano per tecnologia e uno dei focus principali è proprio il *Clean Tech*: energie rinnovabili, efficienza energetica, acqua e ambiente. Il processo prevede diversi step di selezione e formazione delle start-up per culminare in numerose opportunità di contatto con gli investitori, sia in Italia che presso le sedi estere della Banca.

## INTESA SANPAOLO EURODESK

Intesa Sanpaolo Eurodesk offre assistenza e consulenza alle imprese che intendono accedere alle opportunità di finanziamento offerte dall'Unione Europea, con un particolare focus sulla ricerca e l'innovazione tecnologica. La società interviene come partner nei progetti finanziati dalla Commissione Europea, facilitando così il dialogo tra mondo finanziario, imprenditoriale e accademico.

Attraverso Intesa Sanpaolo Eurodesk, il Gruppo aderisce a *Energy Efficient Buildings European Initiative*, un'associazione lanciata dalla Commissione Europea, costituita da enti pubblici e privati per promuovere lo sviluppo di nuove tecnologie nel campo dell'efficienza energetica degli edifici.

Intesa Sanpaolo Eurodesk è inoltre attualmente partner di tre grandi progetti di ricerca transnazionali cofinanziati dalla Commissione Europea nel settore delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica (FC-DISTRICT, E-HUB e Euro-China Clean Energy Centre).

In particolare il progetto FC DISTRICT, avviato nel 2010 e guidato dalla società di costruzioni polacca Mostostal Warszawa, mira a sviluppare un concetto innovativo di produzione e distribuzione di energia, che consenta di ottenere quartieri autosufficienti sotto il profilo dell'approvvigionamento energetico. Tale risultato sarà perseguito attraverso lo studio e l'integrazione di tecnologie innovative quali cogenerazione decentrata ottenuta attraverso microcelle a combustibile collocate in prossimità degli utilizzatori finali, reti intelligenti di distribuzione dell'energia, sistemi di stoccaggio del calore a livello di edificio e di quartiere, sistemi di isolamento termico a elevata efficienza e sviluppo di biodigestori per la produzione di biomasse da rifiuti locali. All'interno del progetto Intesa Sanpaolo Eurodesk si occupa delle attività di *business modelling* e di diffusione dei risultati.

Relativamente alle imprese, nel 2010 sono stati erogati finanziamenti per circa 688 milioni di euro a sostegno di progetti relativi all'utilizzo di pannelli fotovoltaici, impianti di biomassa, impianti idroelettrici e interventi di efficienza energetica. Per sostenere gli imprenditori che hanno pianificato investimenti nelle energie rinnovabili, il Desk Energy di Mediocredito Italiano continua a operare fornendo un servizio completo che spazia dagli aspetti creditizi alla consulenza sui nuovi indirizzi tecnologici che oggi investono le nuove energie.

Un rilevante numero di finanziamenti di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili è avvenuto attraverso Leasint, la società del Gruppo dedicata alle operazioni di leasing. Nel 2010 tali finanziamenti hanno avuto un grande incremento sostenendo lo sviluppo degli impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili. Nel corso dell'anno sono stati stipulati 417 contratti per un importo complessivo di 1.208 milioni di euro.

La banca sostiene inoltre i clienti attraverso accordi commerciali con società leader nel settore delle energie rinnovabili, tra cui Enel.si e Schüco Italia. La collaborazione con Schüco prevede la possibilità per il gestore di offrire ai clienti un check up energetico gratuito effettuato da installatori selezionati da Schüco International (produttrice di impianti) sul territorio, mentre la convenzione con Enel.si prevede condizioni agevolate per i clienti delle piccole imprese che installano un impianto fotovoltaico.

Anche le Banche estere del Gruppo sono molto attive nell'offerta di prodotti verdi. Banca Intesa Beograd ha siglato un accordo con European Bank of Reconstruction and Development (EBRD) per finanziare progetti di imprese volti ad aumentare l'efficienza energetica e produrre energia da fonti rinnovabili. Banca Koper offre un prodotto di finanziamento per il fotovoltaico e ha stipulato un accordo di cooperazione con Slovenian Eco Fund in base al quale la Banca eroga a famiglie e imprese finanziamenti ambientali per conto del fondo. La slovacca VUB offre co-finanziamenti per lo sviluppo delle energie rinnovabili in cooperazione con European Investment Bank (EIB) e EBRD, oltre a finanziamenti per l'efficienza energetica nell'edilizia. La croata PBZ offre co-finanziamenti in campo ambientale a favore di piccole e medie imprese e comuni in collaborazione con banche di sviluppo quali EIB, EBRD e Croatian Bank for Reconstruction and Development.

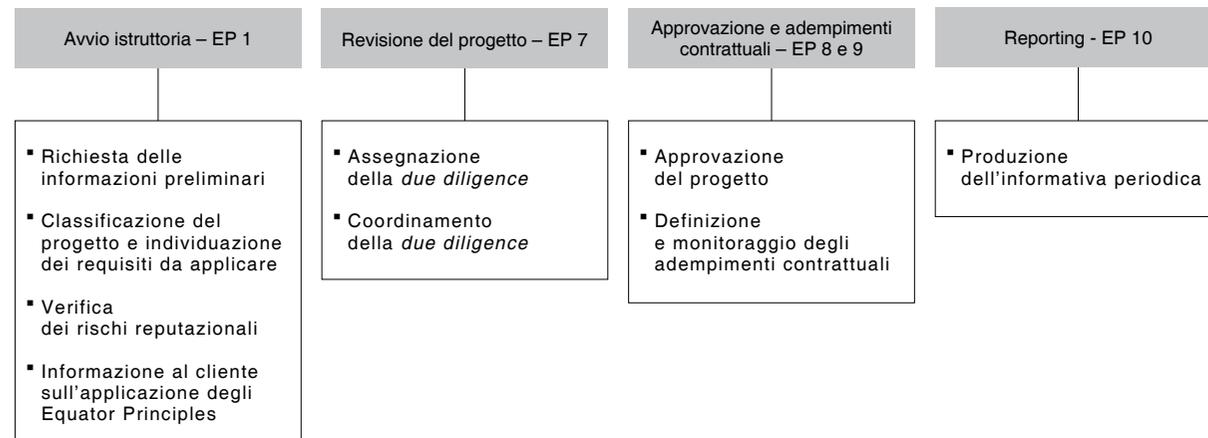
Intesa Sanpaolo infine sostiene il settore agroalimentare, agroindustriale e agroenergetico con Agriventure, centro di competenza che fornisce consulenza per le imprese del settore nelle diverse fasi della filiera. Sovente i finanziamenti della Banca integrano contributi comunitari finalizzati alla valorizzazione del territorio rurale.

## LA FINANZA DI PROGETTO E L'ADESIONE AGLI EQUATOR PRINCIPLES

Il Gruppo aderisce agli Equator Principles  dal 2006. I principi che tutelano le risorse naturali, la protezione della salute e dei diritti umani, le proprietà culturali e la biodiversità, sono applicabili nel finanziamento di progetti con un costo capitale pari o superiore a 10 milioni di dollari Usa. È stato creato un gruppo di lavoro interfunzionale coordinato dall'Unità Corporate Social Responsibility, formato da rappresentanti delle strutture maggiormente coinvolte nelle operazioni di Project Financing e supportato da un partner esterno. Nel 2010 il gruppo di lavoro ha realizzato una policy interna che fornisce linee guida operative per la corretta applicazione dei Principi. La classificazione dei progetti valutati in base a tre livelli di rischio e la scelta di un percorso specifico, secondo la categoria assegnata, comporta il coinvolgimento trasparente e immediato dei nostri clienti, ai quali offriamo un supporto adeguato a mitigare i rischi individuati.

La policy, integrata nella normativa di Gruppo, è stata successivamente resa operativa per le sedi estere di Banca IMI (Londra, New York e Hong Kong) e pubblicata nella sezione Intranet a loro dedicata. Per facilitare l'utilizzo della policy in tutte le sue fasi è stato ideato un corso di formazione, che prevede anche moduli operativi, dedicati agli specialisti di *project finance*, *advisory* ed *export finance*, in Italia e all'estero. Nel 2010 è stata erogata la prima sessione.

L'impegno nell'implementazione dei principi costituisce un passo importante nella strategia di sostenibilità nelle attività creditizie della Banca e costituisce un presidio scrupoloso per la diffusione di una maggiore sensibilità e per la riduzione dei rischi connessi agli impatti sociali e ambientali. Prova ne sia la consultazione sempre più frequente dell'Unità CSR sulla valutazione di rischi reputazionali legati ad attività che al momento sono fuori dal campo di applicazione dei principi.



## PROGETTI PER CATEGORIA E SETTORE

	A	B	C	TOTALE
Petrolio e gas		1		1
Petrochimico		1		1
Energia eolica		12	2	14
Energia fotovoltaica		30	2	32
Energia	3	7	1	11
Infrastrutture	1	10	5	16
Trasporti			1	1
Manifatture		2		2
Altro		6		6
Totale	4	69	11	84

### “DEAL OF THE YEAR 2010”: GANHEKOU WIND FARM

Il progetto Ganhekou Wind Farm N. 8, primo parco eolico finanziato con finanza di progetto in Cina, ha visto la partecipazione, fra altre banche internazionali (tra cui Intesa Sanpaolo), dell'International Finance Corporation (IFC) della Banca Mondiale. Il progetto ha un valore di circa 249 milioni di dollari USA e consiste nella progettazione, costruzione e gestione di un parco eolico nel deserto del Gobi, nella provincia di Gansu, che genererà una potenza di 201 MW. La progettazione è stata eseguita da China Wind Power nell'ambito di una concessione di 25 anni con la rappresentanza locale della Commissione per lo Sviluppo Nazionale e le Riforme della Repubblica Popolare Cinese.

Ganhekou No 8 è parte di un più ampio progetto di sviluppo eolico (Jiuquan wind power project) che al suo completamento avrà una capacità di 10 GW. È considerato il più grande progetto eolico al mondo. Oltre ad aver ottenuto il riconoscimento di “Deal of the year 2010”, è stato registrato nell'elenco dei cosiddetti CDM (Clean Development Mechanism, uno degli strumenti del Protocollo di Kyoto): la riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub> è stata stimata in quasi 412.000 tonnellate all'anno.

SRM è un centro di ricerca economica di eccellenza con sede a Napoli, i cui soci sono Intesa Sanpaolo, Banco di Napoli, BIIS, IMI Investimenti, Istituto Banco di Napoli-Fondazione, Banca di Credito Sardo. Nell'ambito dei suoi filoni di ricerca rivolti all'analisi del territorio meridionale, con una visione europea e mediterranea, SRM ha svolto numerosi lavori sui temi dell'energia e dell'ambiente. Ha pubblicato in passato tre ricerche sulle risorse idriche che hanno ottenuto riconoscimenti a eventi di carattere internazionale e, nel 2010, la ricerca Energia e Territorio, presentata a Roma con il patrocinio del Senato della Repubblica e della Rappresentanza in Italia della Commissione Europea; il lavoro ha focalizzato l'attenzione sui temi dell'efficienza energetica e delle energie rinnovabili.

Sullo stesso tema SRM ha anche presentato due studi al congresso annuale della SIEP-Società Italiana di Economia Pubblica: "L'intervento del capitale privato per il finanziamento degli investimenti energetici nel Mezzogiorno"; "Settore energetico e politiche di sviluppo pubbliche: lo stato dell'arte per le regioni del Mezzogiorno". Quest'ultimo è stato candidato per l'assegnazione del PREMIO SIEP 2010.

I lavori di SRM sono disponibili su Internet .

Particolarmente interessante nel campo ambientale è l'attività di Equiter, società del Gruppo Intesa Sanpaolo che investe il proprio capitale in utilities, infrastrutture, immobiliare pubblico e in aziende e progetti orientati allo crescita eco sostenibile del Paese. Equiter partecipa a due joint venture, Enerpoint Energy e Gica, rispettivamente dedicate alla diffusione delle energie rinnovabili e alla lotta al cambiamento climatico. Equiter è un importante azionista di Enerpoint, una delle maggiori aziende italiane attive nello sviluppo e nella diffusione dell'industria fotovoltaica (distribuzione, vendita e installazione di impianti) e partecipa al fondo Ambienta, primario investitore italiano nei settori delle energie rinnovabili, dell'efficienza energetica, del trattamento dei rifiuti e delle acque reflue.

Forte della sua pluriennale esperienza, nel corso del 2010 Enerpoint ha installato e venduto pannelli per una potenza totale di circa 100 MWp, ricoprendo una quota significativa del mercato nazionale. Tra i principali progetti realizzati si distinguono il completamento della prima fase del progetto C.A.S.E. che prevedeva l'installazione di 4.7 MWp di impianti fotovoltaici sui tetti delle nuove case antisismiche dell'Aquila e la realizzazione di una grande serra fotovoltaica da oltre 4 MWp completamente integrata in Sardegna. La produzione di energia elettrica degli impianti sinora realizzati dalla società ha evitato l'immissione in atmosfera di oltre 127.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

Per quanto riguarda l'attività svolta nell'ambito del mercato dei *carbon asset*, sottoposto agli impegni del protocollo di Kyoto, la società Gica, costituita con primari operatori industriali per originare e commercializzare crediti di emissione, ha proseguito la sua attività di gestione del proprio portafoglio di progetti CDM (*Clean Development Mechanism*) costituito negli anni precedenti, ottenendo la consegna a fine anno dei primi 150.000 certificati (*Certified Emission Reduction*).

Nell'ambito della sua attività di consulenza, Equiter nel 2010 ha realizzato lo studio di fattibilità di un fondo pubblico-privato per la realizzazione di progetti di utilizzo delle fonti rinnovabili nel Nord Africa. Lo studio è stato commissionato e cofinanziato dal REEEP (*Renewable Energy & Energy Efficiency Partnership*), una ONG che sostiene lo sviluppo e la diffusione delle energie rinnovabili nei paesi emergenti.

In ultimo, Equiter mantiene anche per il 2010 il rapporto di affiliazione all'Associazione Produttori di Energia da Fonti Rinnovabili (APER), soggetto di riferimento e di supporto per gli operatori del settore nonché efficace strumento di diffusione di una cultura della sostenibilità ambientale.

# LA CULTURA AMBIENTALE



Nel 2010 è stato avviato il progetto formativo “Ambientiamo”, dedicato a tutti i collaboratori, un percorso crossmediale a tappe in cui i contenuti sono veicolati in modo integrato attraverso gli strumenti a distanza disponibili: video, *e-learning*, web tv, radio e magazine aziendali, edu-card, mail. “Ambientiamo” ha quattro obiettivi principali: potenziare la cultura ambientale delle persone del Gruppo, accrescere la consapevolezza degli effetti che le azioni di tutti i giorni hanno sull’ambiente, supportare l’attività del nucleo della Sostenibilità Ambientale, costituire un punto di partenza per l’implementazione di eventuali ulteriori progetti su tematiche ambientali. Collegato ad “Ambientiamo” è stato predisposto “Ecopost”, un ambiente on-line ove è possibile pubblicare link, esperienze e condividere conoscenza e idee per diffondere buone prassi e indicazioni per tutto il Gruppo.

Nel 2010 Intesa Sanpaolo ha aderito alla sesta giornata del Risparmio energetico nell’ambito della campagna “M’illumino di meno”. Sugli schermi degli sportelli bancomat è comparso un messaggio che invitava gli utenti a spegnere le luci di casa o a limitarne l’uso. Coerentemente con le richieste effettuate di accendere le luci alimentate da fonti rinnovabili, due filiali di Milano, una di Torino e una di Roma, sono state illuminate alcune ore dopo l’orario lavorativo. Inoltre nelle sedi della formazione aziendale i collaboratori sono stati sensibilizzati con alcune iniziative significative: rinunciare all’ascensore, astenersi dall’utilizzo di supporti informatici nei corsi di formazione e limitare l’uso delle luci. La Banca ungherese CIB ha partecipato a “Hearth Hour – Ora della Terra”: in tale occasione sono state spente per un’ora le luci dei quattro palazzi più grandi di Budapest e nella stessa giornata è stata lanciata una campagna interna di sensibilizzazione sui temi ambientali. In occasione della “Giornata Mondiale dell’Ambiente” Intesa Sanpaolo e la russa Banca Intesa hanno realizzato una serie di iniziative atte a sensibilizzare clienti e collaboratori. Azioni di sensibilizzazione dei dipendenti e campagne interne sono state avviate anche da Bank of Alexandria, da VUB Banka e da Intesa Sanpaolo Bank Albania. Inoltre in Italia sono state avviate convenzioni a favore dei collaboratori per l’acquisto di prodotti eco-compatibili, come motorini ecologici, carica batterie a energia solare, apparecchi con illuminazione a led, dispositivi “elimina stand-by” e simili.

Intesa Sanpaolo è stata sponsor della “Settimana della Biodiversità”, manifestazione internazionale svoltasi a Roma in aprile in occasione dell’Anno Internazionale della Biodiversità, e ha aderito alla “Settimana Europea delle Energie Rinnovabili”, organizzando due convegni sul tema del risparmio energetico e delle energie rinnovabili.

Nel contempo il sito Intranet sulla mobilità aziendale è stato arricchito di nuovi contenuti ed è stato realizzato il nuovo sito Intranet della sostenibilità ambientale che riepiloga tutte le azioni legate al tema.

**ambientiamo**

**m’illumino  
di meno**  
**12 FEBBRAIO 2010**  
GIORNATA DEL RISPARMIO ENERGETICO

EU  
**Sustainable  
Energy Week**  
2010  
22–26 March

2010 Anno Internazionale della Biodiversità

# COMUNITÀ



Intesa Sanpaolo opera con l'obiettivo di interpretare e servire al meglio le esigenze dei propri stakeholder, anche oltre l'ambito strettamente finanziario, sia nella relazione sociale e culturale con i territori in cui è presente, sia nel campo della cooperazione internazionale. Questo impegno non è venuto meno in un periodo caratterizzato dalla crisi economica che continua a colpire soprattutto le fasce più deboli della popolazione.

Per offrire il proprio contributo al superamento di un momento difficile, Intesa Sanpaolo ha rafforzato gli strumenti e le iniziative a favore sia delle persone in condizioni di disagio economico, sia delle imprese del Terzo settore, chiamate a compiti sempre più ampi in ambito sociale. La Banca dei Territori – attraverso le sue strutture locali – si è attivata in numerosi progetti, tra i quali spiccano quelli di microcredito e per combattere l'usura, una piaga ancora presente nella nostra società. Banca Prossima – unica realtà italiana interamente dedicata alle imprese sociali e al Terzo settore – ha ulteriormente rafforzato il proprio impegno.

Allargando lo sguardo oltre i confini europei, l'attenzione si è rivolta verso quelle comunità che – in Paesi in via di sviluppo – hanno scarsamente beneficiato dei progressi degli ultimi anni e vivono ancora in condizioni di povertà, con grave rischio per la salute e la sopravvivenza. In particolare, nella cooperazione internazionale Intesa Sanpaolo ha indirizzato i propri interventi, in collaborazione con Fondazione Cariplo, verso il Malawi, uno dei paesi più poveri al mondo, per offrire, attraverso l'intervento di partner esperti e Organizzazioni non governative (ONG), un servizio di altissimo livello nel campo della prevenzione dell'Aids in ambito medico-sanitario, assistenziale e informativo. A questo si affiancano in modo integrato iniziative di microfinanza e interventi a favore degli orfani, per supportare le comunità e le famiglie colpite.

Attraverso sponsorizzazioni e liberalità Intesa Sanpaolo sostiene, oltre alle iniziative di solidarietà sociale, interventi a favore del patrimonio artistico e culturale che da sempre rappresenta uno dei principali punti di forza del nostro Paese. Con ciò offre un contributo rilevante per favorire la crescita culturale, soprattutto delle nuove generazioni, avvicinandole alle grandi opere del passato. Ed è proprio per questa attenzione alla cultura che, ormai da molto tempo, Intesa Sanpaolo ha continuato ad aprire al pubblico le proprie collezioni d'arte, sia nelle due sedi museali sia partecipando a eventi culturali o organizzandoli direttamente.

Iniziative diverse, in ambiti diversi, ma guidate da un unico filo conduttore: contribuire allo sviluppo dei territori e delle persone, non solo dal punto di vista economico, ed essere parte attiva del processo di sviluppo sociale.

# IL MICROCREDITO E LA LOTTA ALL'USURA



Il microcredito continua a rappresentare la principale possibilità, per agricoltori e piccoli commercianti dei Paesi poveri del mondo, di avviare attività imprenditoriali. Negli ultimi anni si sta diffondendo anche nelle economie avanzate a sostegno sia dei cosiddetti “nuovi poveri” (coloro che vivono in condizioni di povertà ed emarginazione e possono trovarsi in gravi difficoltà di fronte a spese improvvise anche di piccola entità), sia delle microimprese e degli artigiani che non possono accedere ai canali tradizionali di finanziamento a causa dell’inadeguatezza o assenza di garanzie reali. Anche in queste realtà la microfinanza può rappresentare un importante strumento di sviluppo economico e un’arma efficace per combattere l’usura.

Intesa Sanpaolo, insieme con le Fondazioni azioniste e Onlus locali, ha attivato numerose iniziative in questo ambito, erogando finanziamenti per circa 1,8 milioni di euro. Gli interventi hanno aiutato piccole attività imprenditoriali a emergere e famiglie a superare momenti di difficoltà<sup>1</sup>.

La Cassa di Risparmio del Veneto ha continuato, con il progetto “Microcredito Sociale Caritas”, l’attività di concessione del credito a soggetti privati considerati “non bancabili”, in collaborazione con la Fondazione Cariparo e le Diocesi di Padova, Rovigo e Chioggia e grazie alla garanzia del fondo rischi appositamente costituito dai partner dell’iniziativa. Il fondo è stato incrementato nel corso dell’anno di 100.000 euro e ha coperto le insolvenze su pratiche concesse negli anni precedenti. A questa iniziativa si è affiancato il “Microcredito Antiusura”, che si avvale, oltre che dei soggetti già attivi nel “Microcredito Sociale”, anche della collaborazione con la Fondazione Beato Tovini di Verona, unico gestore nel Veneto dei fondi antiusura destinati dallo Stato a sostegno dei privati. Grazie a questa convenzione, alla tipica garanzia del fondo, pari al 50% del prestito, si affianca quella offerta dal fondo rischi costituito dalle Diocesi di Padova, Rovigo, Chioggia e dalla Fondazione Cariparo, arrivando così a coprire il 100% del rischio di insolvenza e consentendo una maggiore facilità nella concessione del credito anche nei casi più complessi. L’iniziativa rappresenta su alcune province venete l’unico strumento di microfinanza facilitata per soggetti dotati di scarsi requisiti di bancabilità. Sono stati complessivamente concessi 106 finanziamenti per un totale di oltre 379.000 euro.

La Cassa di Risparmio di Venezia ha proseguito i programmi di microcredito avviati da alcuni anni per risolvere problematiche finanziarie a persone e famiglie maggiormente bisognose. Nell’ambito del “Microcredito Sociale S. Matteo”, in collaborazione con Caritas, sono stati concessi 25 finanziamenti per 65.000 euro ed è stata avviata l’istruttoria per 21 pratiche per 55.000 euro.

La Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia è partner della Fondazione Cassa di Risparmio di Gorizia e di Caritas per il “Progetto di microcredito sociale e culturale”. Nel 2010, alla dotazione iniziale di 100.000 euro del fondo di garanzia gestito da Caritas, versati nel 2008 dalla Fondazione,

## FINANZIAMENTI PER UTILITÀ SOCIALE

Nel corso del 2010, in Italia Intesa Sanpaolo ha erogato più di 3 miliardi di euro – quasi l’1% del totale dei finanziamenti erogati in Italia – per iniziative di utilità sociale (progetti di microcredito e antiusura, prodotti per fasce sociali sensibili, servizi di pubblica utilità), crediti a favore del Terzo settore e finanziamenti garantiti da Confidi. All’estero le Banche del Gruppo hanno impegnato più di 133 milioni di euro in attività di microfinanza.

## Vo.B.I.S. – VOLONTARI BANCARI PER LE INIZIATIVE NEL SOCIALE

Nel luglio 2009 è nata Vo.B.I.S., un’associazione nazionale senza scopo di lucro di ex bancari (i primi associati sono stati ex dipendenti del Gruppo Intesa Sanpaolo).

I volontari costituiscono un serbatoio di competenze, esperienze, potenzialità operative di grande valore. Le capacità professionali maturate durante la vita aziendale vengono messe a servizio di quei cittadini e di quelle organizzazioni non profit che incontrano difficoltà di accesso al credito, soprattutto nei momenti di crisi economica.

Nell’ambito del “Prestito della Speranza”, i volontari (attualmente circa 230), raggruppati presso 11 Direzioni territoriali, fungono da tutor per le famiglie, supportandole nella gestione del prestito, e da primi valutatori delle loro richieste nei confronti delle Banche del Gruppo.

## NOTE

1. Si veda anche il capitolo Clienti – Inclusione Finanziaria

## FONDAZIONE LOMBARDA ANTIUSURA

La Fondazione Lombarda Antiusura Onlus, nata nel 1997 su iniziativa di Cariplo Spa in collaborazione con Fondazione Cariplo e Caritas Ambrosiana, opera in difesa delle persone o delle piccole imprese a rischio di usura, avvalendosi di un fondo di garanzia a copertura del credito concesso. L'attività di ascolto e di selezione delle richieste viene svolta grazie al contributo di esperti, dipendenti o pensionati del Gruppo Intesa Sanpaolo, che intervengono non solo da un punto di vista tecnico, ma fungono da centro di ascolto e di accompagnamento nell'individuazione dei bisogni finanziari per sanare situazioni di criticità. Grazie all'intervento della Fondazione – in garanzia o a copertura degli interessi – dall'inizio dell'attività sono stati 394 i soggetti che hanno potuto accedere ai finanziamenti della Banca per quasi 6 milioni di euro. La Fondazione è partner della Banca in altri due progetti: Anticipazione Sociale e PR.IM.I. - Progetto Imprenditori Immigrati.

si sono aggiunti 100.000 euro, messi a disposizione in maniera paritetica dalla Fondazione e dalla Cassa. L'iniziativa si sviluppa nel territorio della Diocesi di Gorizia ed è gestita dalla Caritas Diocesana. Complessivamente sono stati concessi 42 prestiti per un totale di 96.000 euro. La maggior parte dei finanziamenti è stata richiesta per il pagamento di utenze in arretrato, acquisti di autovetture, pagamento di canoni di affitto e spese mediche.

In Toscana, la Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia, in collaborazione con Fondazione Cassa di Risparmio Pistoia e Pescia, Fondazione Unraggiodiluce Onlus e Arciconfraternita della Misericordia di Pistoia, ha attivato nel 2009 un progetto di finanziamento rivolto ai privati, alle cooperative sociali e alla piccola imprenditoria femminile che prevede l'assunzione di una quota di rischio complessiva del 50% ripartita fra i tre enti partecipanti. Nel 2010 sono stati erogati 62 finanziamenti per 279.000 euro.

Intesa Sanpaolo partecipa al "Prestito della Speranza", iniziativa avviata nel 2009 dalla Conferenza Episcopale Italiana (CEI) in collaborazione con l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) per il sostegno alle famiglie in difficoltà tramite microcredito a condizioni agevolate. Nel 2010 la CEI ha semplificato i criteri di selezione rispetto all'anno di avvio, in modo da ampliare le possibilità di accesso. La Banca partecipa all'iniziativa sia nel ruolo di prestatore, attraverso le Banche dei Territori, sia come gestore del Fondo di Garanzia (Banca Prossima). Come prestatore, il Gruppo ha erogato il 60% circa dei prestiti in essere a oggi ed è il maggiore partner bancario dell'iniziativa.

Numerose le iniziative del Gruppo volte a combattere l'usura, in collaborazione con Fondazioni attive in questo ambito, per un totale di 422 finanziamenti e un importo complessivo di quasi 5 milioni di euro nel 2010. Oltre all'attività della Fondazione Lombarda Antiusura, ricordiamo:

- la partnership tra il Banco di Napoli e FINETICA Onlus, che ha costituito un fondo di garanzia a valere sul Fondo Statale Antiusura. L'ente non profit svolge l'opera di pre-istruttoria oltre a un'azione di informazione e accompagnamento al credito nei confronti dei soggetti richiedenti (persone fisiche e piccole imprese). Nel 2010 sono stati erogati finanziamenti per complessivi 282.000 euro;
- il progetto di Banca CR Firenze, in collaborazione con la Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura per privati e piccole imprese. Il progetto prevede l'assunzione da parte della Fondazione di una quota di rischio del 50% garantito da un apposito fondo di garanzia. A fine anno sono stati 16 i finanziamenti erogati, per un importo di 196.000 euro.

# IL SOSTEGNO ALLE IMPRESE SOCIALI

## BANCA PROSSIMA

Banca Prossima è la Banca del Gruppo Intesa Sanpaolo dedicata al mondo non profit laico e religioso, pensata per rispondere meglio alle necessità e ai bisogni delle imprese del Terzo settore. A poco più di tre anni dall'inizio delle attività conta 11.500 clienti e oltre tre miliardi e mezzo di euro tra raccolta e impieghi, con un'ottima qualità del credito (deterioramento del credito dello 0,4% contro il 5,5% della media nazionale).

Banca Prossima opera attivamente attraverso uno speciale fondo rischi in grado di consentire interventi su tipologie di soggetti e di progetti altrimenti escluse dal credito: il Fondo per lo Sviluppo e l'Impresa Sociale. Al 31 dicembre 2010 erano in essere 677 rapporti, relativi a 508 controparti per un totale deliberato pari a oltre 51 milioni di euro.

Per fornire risposte efficaci ai bisogni finanziari dell'impresa sociale, Banca Prossima si è adoperata nell'attivazione di finanziamenti a medio-lungo termine a valere su provvista della Banca Europea per gli Investimenti (BEI). Nell'accordo BEI e Intesa Sanpaolo, a valere su 470 milioni di euro, parte delle linee sono state destinate a interventi nel Terzo settore: nel corso del 2010 Banca Prossima ha potuto erogare alle imprese sociali clienti finanziamenti per complessivi 35 milioni di euro, di cui 20 beneficiari della citata provvista.

Nel 2010 i collaboratori sono passati da 198 a 271 (+35%). La maggior parte dei nuovi ingressi è rappresentata da risorse giovani, con formazione universitaria e master nel Terzo settore.

Lo sforzo sostenuto per la formazione interna è significativo, con 3.720 giorni di formazione.

È anche proseguita l'offerta di anticipazione di credito alle organizzazioni che fanno ricorso al 5 per mille; offerta che, dal suo lancio nel 2008, si è arricchita di nuovi prodotti: "Tutto 5x1.000 - Scelte", apertura di credito per le organizzazioni che conoscono il numero dei donatori ma non l'importo; "Tutto 5x1.000 - Campagna", prestito per le organizzazioni che nel passato hanno raccolto risorse attraverso il 5 per mille e vogliono realizzare la campagna di marketing e comunicazione per raccogliere fondi nel 2011. Nel corso dell'esercizio sono stati anticipati contributi per circa 3,2 milioni di euro.

Nell'ambito della partecipazione del Gruppo al "Prestito della Speranza", Banca Prossima è stata selezionata come gestore del Fondo di Garanzia: centralizza l'accesso alle garanzie del Fondo dei prestiti effettuati dall'intero sistema bancario, assiste le banche partecipanti, informa e consiglia la Conferenza Episcopale Italiana circa lo stato del prestito e la sua evoluzione, fornisce il sistema informatico sul quale le banche partecipanti scambiano le informazioni relative al prestito.

## IL MODELLO DI VALUTAZIONE IMPRESE SOCIALI E COMUNITÀ

All'inizio del progetto Banca Prossima esisteva una evidente difficoltà di accesso al credito da parte del mondo non profit e un'altrettanta evidente mancanza di dati per poterlo valutare da parte del sistema bancario.

Iniziando a raccogliere le informazioni rilevanti, si è incominciato a valutare i clienti su elementi di sostenibilità del debito e del loro progetto sociale, che considerassero tuttavia le peculiarità del mondo non profit e il suo specifico patrimonio "intangibile": è stato creato quindi il Modello di Valutazione Imprese Sociali e Comunità.

Successivamente, Banca Prossima ha implementato una nuova anagrafica per meglio identificare la clientela del Terzo Settore e ha riclassificato i dati economico-finanziari, in collaborazione con la Centrale Bilanci. Ciò ha permesso alla Direzione Risk Management lo sviluppo di una versione del Modello di Valutazione con una crescente robustezza in termini sia statistici sia di performance.

Il ruolo del modello è duplice: da un lato permette di cogliere gli aspetti significativi difficilmente considerati nei modelli di rating tradizionali, dall'altro ha una funzione di educazione del cliente che impara a contare e a raccontare il valore sociale della sua opera.

Per cogliere pienamente le opportunità che questo modello offre, Banca Prossima è divenuta (nel corso del 2010 su alcune zone pilota, con prevista estensione nel corso del 2011 all'intero territorio nazionale) l'unica società della Banca dei Territori deputata all'attribuzione del rating ad una controparte non profit nonché ad affidarla.

COLLABORATORI

Il Consorzio PAN - Progetto Asili Nido è stato costituito con le maggiori reti nazionali di imprenditoria sociale (CGM, DROM - Legacoop, FISM, Con-Opera) per rispondere all'esigenza di qualificati servizi per l'infanzia e per favorire il ritorno al lavoro delle donne dopo la maternità, PAN si propone di agevolare la creazione di nuovi asili nido e strutture per l'infanzia con un duplice obiettivo:

- assistere le imprese sociali nelle fasi di progettazione e gestione operativa dei nidi e sostenerle finanziariamente;
- garantire alle famiglie standard di qualità elevati – individuati da un comitato tecnico scientifico e verificati periodicamente – con possibilità di fruire di un finanziamento agevolato per il pagamento delle rette dell'asilo.

Sinora si sono affiliati a PAN 416 asili nido, che ospitano più di 12.000 bambini e danno lavoro a circa 3.000 addetti, quasi esclusivamente giovani con preparazione superiore, con la creazione di 1.000 nuovi posti di lavoro.

Sono stati erogati oltre 6 milioni di euro di finanziamenti per la fase di start-up e per l'acquisto di arredi. L'esperienza PAN dimostra che sviluppare servizi di qualità per l'infanzia per mezzo delle imprese sociali è possibile e virtuoso, con vantaggi occupazionali e sociali per le comunità.

Oggi il Terzo settore rappresenta un importante attore che svolge nel nostro Paese un ruolo complementare e sussidiario rispetto alle istituzioni pubbliche. Grazie alla libertà di iniziativa e allo stretto legame con il territorio contribuisce a rispondere a una domanda di servizi sociali che spesso rimarrebbe insoddisfatta.

Capacità di creare capitale sociale e beni relazionali, di sperimentare servizi innovativi, di fare reale prevenzione dei rischi, del disagio e del degrado delle nostre comunità: questi i punti di forza che ormai vengono riconosciuti alle organizzazioni del Terzo settore.

Intesa Sanpaolo, oltre ad aver dedicato una Banca del Gruppo al sostegno di questo settore (Banca Prossima) ha sviluppato nel tempo una stretta collaborazione con le imprese sociali che operano nel settore del welfare, per avviare progetti a supporto delle famiglie, negli ambiti poco coperti dal pubblico: l'assistenza ai bambini, ai disabili, agli anziani.

Il primo progetto realizzato, nel 2004, è stato il Progetto Asili Nidi (PAN) che, grazie a una stretta collaborazione con le maggiori reti nazionali di imprese sociali, ha cercato di agevolare la creazione di strutture per l'infanzia, coniugando qualità e costi sostenibili. Un intervento importante, soprattutto in un Paese come il nostro, ancora ben lontano dal raggiungimento dell'obiettivo di Lisbona sui nidi: 33 posti ogni 100 bambini entro il 2010.

Con modalità analoghe a quelle del Consorzio PAN l'impegno della Banca si è allargato anche ad altri settori in ambito sociale: anziani, handicap, istruzione, dando vita a progetti quali:

- "Fondazione Talenti" per lo sviluppo di servizi di welfare;
- "AL.FA – Un'altra famiglia dopo di noi" per case famiglia per persone con disabilità e soluzioni finanziarie per le loro famiglie;
- "Welfare Lecco" per costituire un Confidi sociale, il primo in Italia.

# LE ELARGIZIONI LIBERALI



Le elargizioni liberali a valere sul Fondo di Beneficenza sono state ripartite nei tradizionali ambiti: sociale, ambientale, culturale, religioso. Il piano annuale, approvato dal Consiglio di Sorveglianza, ha delineato linee di intervento che uniscono progetti di attenzione alle persone, soprattutto a quelle socialmente più fragili, e di solidarietà e di sostegno alla collettività, privilegiando sempre il riflesso sociale delle iniziative sostenute. La Banca è impegnata a sostenere esclusivamente progetti e iniziative, e non l'attività ordinaria degli enti richiedenti. La gratuità totale è il fattore discriminante dell'intervento. Il Fondo di Beneficenza ha cercato di soddisfare le esigenze non coperte dall'azione delle grandi Fondazioni, con particolare attenzione per le organizzazioni di piccola e media dimensione e a progetti su specifici bisogni sociali.

In ambito sociale gli interventi sono stati prevalentemente rivolti:

- alla ricerca scientifica in campo sanitario, soprattutto per obiettivi di miglioramento della qualità della vita e di valorizzazione delle persone;
- alla partecipazione alla sfida contro l'esclusione sociale, attraverso programmi di formazione e inclusione nel mercato del lavoro;
- al sostegno della famiglia, con particolare riferimento ai programmi a favore delle persone in stato di bisogno;
- allo sviluppo di progetti per affrontare le situazioni a rischio per anziani e disabili in condizioni di fragilità, supportando le famiglie nei compiti di assistenza e di cura.

In campo culturale, sono stati donati contributi per progetti di:

- preparazione, in modo specialistico e secondo criteri di eccellenza internazionale, di figure professionali adeguate a dare sempre nuovo lustro al teatro di tradizione, all'opera lirica, al balletto e alla musica;
- diffusione della cultura artistica, musicale e teatrale sia verso soggetti svantaggiati sia nelle scuole e a favore di bambini e ragazzi di talento ma con insufficiente disponibilità economica.

In campo religioso le risorse sono state destinate a iniziative di solidarietà e di carità.

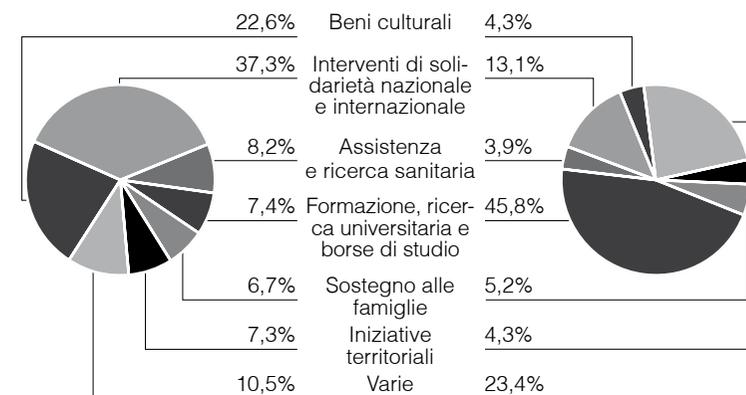
A livello nazionale, particolare rilevanza hanno assunto il supporto ai progetti relativi al 150° anniversario dell'Unità d'Italia e il sostegno solidale alle comunità territoriali dell'Abruzzo. A livello internazionale, a Project Malawi si sono affiancati interventi a favore dei Paesi in via di sviluppo. Anche le Banche del Gruppo, sia in Italia sia all'estero, hanno continuato a supportare i territori in cui operano, contribuendo alla realizzazione di numerose iniziative ➡.

Nel 2010 sono stati erogati circa 22 milioni di euro, di cui 15,2 da parte di Società del Gruppo operanti in Italia e 6,8 milioni dalle Banche estere (solo a titolo d'esempio: Intesa Sanpaolo Bank Albania ha donato 85.000 euro destinati all'acquisto di cibo alle famiglie della provincia di Shkodra colpita dall'alluvione nel gennaio 2010).

## RIPARTIZIONE EROGAZIONI LIBERALI [%]

ITALIA 2010

ESTERO 2010



## LA RICOSTRUZIONE DELLE SCUOLE IN ABRUZZO

Intesa Sanpaolo ha erogato, attraverso la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus, un contributo di un milione di euro a favore della popolazione dell'Aquila colpita dal sisma nell'aprile 2009. La somma, che si unisce alle donazioni di circa 11 mila colleghi per un valore complessivo di 1.500.000 euro, servirà alla realizzazione di 10 nuove aule scolastiche dell'Istituto Tecnico Rendina, alla ristrutturazione della palestra e degli spogliatoi dell'Istituto Professionale Leonardo da Vinci e al completamento della palestra del Liceo Scientifico Andrea Bafile.

## PROGETTO DEL COMUNE DI MILANO PER IL CO-SVILUPPO E LA TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

Intesa Sanpaolo ha sostenuto con oltre un milione di euro nel triennio 2008-2010 l'attività di cooperazione e solidarietà internazionale del Comune di Milano, svolta con le Fondazioni e le principali Banche della città. Ciò ha permesso di avviare finora 108 progetti in Africa, America Latina, Europa e Asia, selezionati tramite bandi pubblici dedicati a sicurezza alimentare, formazione, difesa e incremento della biodiversità, lotta alla malnutrizione.



## PROJECT MALAWI



### LA PREVENZIONE DELL'AIDS

L'intervento sanitario DREAM (Drug Resource Enhancement against Aids and Malnutrition) della Comunità di Sant'Egidio ha come focus la prevenzione della trasmissione del virus Hiv da madre a figlio attraverso la tri-terapia. Il tasso di trasmissione verticale misurato a 12 mesi nei centri DREAM è del 2,2% contro il 10-12% registrato utilizzando protocolli monoterapia. Attualmente in Malawi le donne in gravidanza in tri-terapia curate presso i centri DREAM ammontano a oltre il 50% del totale delle donne sottoposte a questo tipo di intervento. Il Governo sta valutando l'adozione della tri-terapia a livello nazionale, aderendo in tal modo alla nuove linee guida Organizzazione Mondiale della Sanità varate nel 2010.

### ALIMENTAZIONE COME EDUCAZIONE

Project Malawi, attraverso Save the Children, offre alle comunità un supporto nell'affrontare il problema nutrizionale dei bambini attraverso formazione e fornitura di risorse per l'agricoltura e mobilitando le comunità a contribuire alla preparazione di pasti. La fornitura di semi e fertilizzanti ai gruppi comunitari rappresenta un supporto nutrizionale e una motivazione per i bambini e i loro genitori per frequentare i centri di accoglienza. Nei primi due anni della seconda fase di progetto sono state fornite risorse e formazione nutrizionale: è stata posta enfasi sulla mobilitazione comunitaria in modo da permettere che fossero le comunità stesse ad assumersi la responsabilità dell'attività, contribuendo direttamente alla produzione e alla preparazione dei pasti per i bambini dei centri.

Project Malawi è un'iniziativa umanitaria avviata nel 2005 da Intesa Sanpaolo e Fondazione Cariplo per raggiungere due obiettivi: combattere l'Aids partendo dalla prevenzione della trasmissione madre-figlio e contribuire allo sviluppo del Malawi, uno dei 20 paesi più poveri al mondo, attraverso interventi sinergici volti a migliorare le condizioni di vita.

L'approccio integrato prevede il coinvolgimento di quattro partner in diversi ambiti: sanitario (Comunità di Sant'Egidio con il protocollo DREAM), assistenza agli orfani e ai bambini vulnerabili (Save the Children), educazione e prevenzione (scout del Malawi Magga - Sam) e sviluppo locale e microfinanza (Cisp). Il contributo complessivo di Intesa Sanpaolo e Fondazione Cariplo per il secondo triennio di attività 2008-2011 è pari a 9 milioni di euro.

Nel 2010 sono stati raggiunti importanti risultati. In ambito sanitario è continuata l'attività dei 4 laboratori, dei 9 centri clinici e delle 5 strutture di maternità connesse: sono oltre 13.000 i pazienti che hanno iniziato la terapia antiretrovirale, 3.800 le donne sieropositive in gravidanza sottoposte al programma di prevenzione verticale e circa 3.000 i bambini nati sani grazie all'utilizzo della tri-terapia. Dall'inizio del progetto sono state effettuate circa 300.000 visite mediche e 155.000 analisi di laboratorio. È proseguita l'attività di formazione all'utilizzo del protocollo DREAM da parte degli operatori sanitari locali, saliti a oltre 700. Ogni mese sono state distribuite 42 tonnellate di derrate alimentari ai pazienti e alle loro famiglie.

Sessantadue centri diurni di accoglienza gestiti da membri delle comunità locali (selezionati, formati e riuniti in comitati manageriali) ospitano ogni anno circa 4.000 bambini orfani e vulnerabili tra 3 e 6 anni, mentre per circa 2.500 bambini vulnerabili tra 7 e 13 anni sono stati organizzati incontri di supporto e attività di prevenzione e ricreative con educatori volontari formati in supporto psicosociale e sviluppo della prima infanzia. Milleseicento tra adulti e bambini malati cronici hanno beneficiato con le loro famiglie dell'assistenza domiciliare da parte dei volontari delle comunità coinvolte.

Sono stati organizzati corsi di formazione e di aggiornamento per piccoli e medi imprenditori e circa 280 di essi sono stati assistiti nella presentazione di piani di progetto a istituzioni di microfinanza. Sono state avviate 95 attività generatrici di reddito, con circa 1.800 famiglie coinvolte, e sono 62 i gruppi di risparmio e credito informali costituiti in area rurale, con oltre 1.150 beneficiari diretti.

Unità scoutistiche sono attive in 158 scuole e coinvolgono più di 21.300 giovani in attività di sensibilizzazione sui rischi di trasmissione del virus Hiv/Aids e di educazione sessuale. Oltre 1.900 giovani hanno usufruito gratuitamente del servizio di consulenza e test Hiv presso il centro scout di Blantyre.

# LE SPONSORIZZAZIONI



L'attenzione verso la comunità e la vicinanza al territorio trovano espressione anche nelle attività di partnership e sponsorizzazione di iniziative tese allo sviluppo civile e sociale, oltre che economico. Diversi sono stati gli ambiti di intervento, con l'obiettivo di:

- promuovere e sostenere la diffusione della cultura, dell'arte e della musica come patrimonio comune, in particolare in ambito giovanile, per favorirne la fruizione da parte di un pubblico sempre più vasto. L'impegno si concretizza nel sostegno a grandi operazioni culturali e a enti di eccellenza, a mostre, festival e manifestazioni volte a sensibilizzare il pubblico sui grandi temi, attraverso incontri, confronti e conversazioni divulgative;
- diffondere la conoscenza di temi economico/finanziari soprattutto verso i giovani, per aiutarli a diventare cittadini consapevoli, sostenere iniziative di informazione scientifica per la crescita culturale delle nuove generazioni e contribuire alla formazione dei ragazzi, perché sviluppino le capacità per integrarsi in una società sempre più multiculturale;
- sostenere la ricerca per favorire nuove opportunità di sviluppo economico e sociale;
- testimoniare il proprio impegno di responsabilità, instaurando legami profondi con la società e partecipando ad attività di alto valore etico e sociale;
- diffondere lo sport come valore etico e sociale, promuovere i valori sociali ed educativi dello sport attraverso attività sportive rivolte ai giovani;
- collaborare attivamente con enti e associazioni che operano nel panorama economico italiano per la definizione di linee di indirizzo strategico;
- rafforzare il legame della Banca con le comunità in cui opera, a fianco delle realtà territoriali locali.

L'impegno in questi ambiti si è espresso sia con iniziative progettate e realizzate in forma autonoma e diretta, sia attraverso partnership e sponsorizzazioni a sostegno di progetti elaborati e promossi da terzi. Gli accordi e gli interventi con i vari partner sono orientati alla sostenibilità nel tempo, in modo da sviluppare una relazione plurale, una crescita comune, efficace nella promozione di iniziative che diano concretezza ai valori ai quali la Banca si ispira.

Anche le Banche del Gruppo, in Italia come all'estero, supportano, attraverso interventi di sponsorizzazione, progetti tesi a valorizzare gli aspetti di eccellenza specifici delle comunità in cui operano ➡.

Nel 2010 sono state accordate sponsorizzazioni per 38,5 milioni di euro, di cui 33,5 da parte di Società del Gruppo operanti in Italia e 5 milioni da parte delle Banche estere.

## I LUOGHI DEL CUORE, FAI – INTESA SANPAOLO

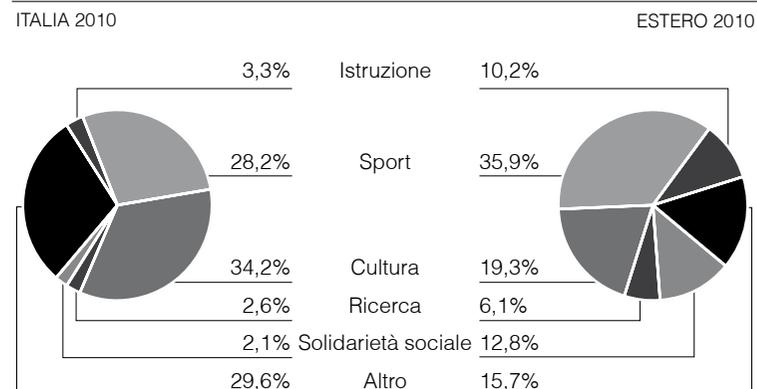
Il censimento biennale dei luoghi che rivestono una particolare importanza per i cittadini, promosso dal Fondo Ambiente Italiano (FAI) in collaborazione con Intesa Sanpaolo, ha l'obiettivo di sensibilizzarli sul valore del patrimonio artistico, monumentale e naturalistico e sull'importanza della sua tutela, coinvolgendo autorità e istituzioni locali e nazionali.

Il quinto censimento ha proposto il tema: l'Italia del tuo cuore, in vista delle celebrazioni dei 150 anni dell'Unità. La Banca ha aderito mettendo a disposizione, oltre al sostegno economico, la presenza diffusa e radicata sul territorio. Il progetto ha avuto un enorme successo: 460.000 le segnalazioni in questa edizione, oltre 800.000 in totale. Grazie a esse il FAI è potuto intervenire concretamente su alcuni luoghi e fare una campagna di sensibilizzazione verso Regioni, Comuni, Soprintendenze. In molti casi sono nate collaborazioni con le amministrazioni pubbliche che hanno messo in moto progetti di recupero dei luoghi segnalati.

Agli interventi realizzati negli scorsi anni, se ne sono aggiunti altri tre: recupero, e nuova destinazione d'uso del Castello della Colombaia (TP); lavori di intervento sulla cabina elettrica nella piazza della Chiesa di Santa Maria Assunta a Breme (PV); recupero delle Marcite del Parco Agricolo Sud ad Albairate (MI).

AMBIENTE

AMBITI DI INTERVENTO DELLE SPONSORIZZAZIONI [%]



## LE SEDI MUSEALI DI INTESA SANPAOLO

A lungo i patrimoni delle Banche sono stati considerati “privati”, esibiti occasionalmente a ospiti e studiosi.

Intesa Sanpaolo, con le due sedi museali, Palazzo Leoni Montanari a Vicenza e Palazzo Zevallos a Napoli, vuole invece contribuire ad avvicinare all’arte il pubblico, soprattutto i giovani.

Il museo vicentino espone la collezione di icone russe e pittura veneta del Settecento e propone un ricco programma di iniziative: musica classica e jazz, danza, laboratori teatrali, letture poetiche e conferenze; laboratori didattici per i più giovani e iniziative musicali.

La Galleria di Palazzo Zevallos è la “casa” del capolavoro del Caravaggio, il Martirio di Sant’Orsola, e di importanti vedute sette e ottocentesche della città di Napoli e del territorio campano di Gaspar van Wittel e Anton Sminck Van Pitloo.

## IL PROGRAMMA “RESTITUZIONI”

“Restituzioni” – il programma di restauri che vede Intesa Sanpaolo impegnata nella salvaguardia e nella valorizzazione del patrimonio artistico del Paese – ha compiuto vent’anni e ha festeggiato questo traguardo affiancandosi al Ministero per i Beni e le Attività Culturali per restituire alla collettività una tra le più rilevanti pagine del Trecento italiano: gli affreschi di Stefano Fiorentino, allievo di Giotto, nell’Abbazia di Chiaravalle Milanese. Nel 2010 è proseguita l’attività che ha coinvolto opere conservate in musei e chiese in Piemonte, Lombardia, Veneto, Puglia, di Firenze, Roma e Città del Vaticano. In attesa degli appuntamenti espositivi del 2011 di Firenze, Palazzo Pitti e Museo di San Marco, e di Vicenza, Gallerie di Palazzo Leoni Montanari, il lungo elenco di restauri realizzati – più di 600 dal 1989 ad oggi – si è arricchito di capolavori come il fregio in terracotta invetriata voluto da Lorenzo il Magnifico per la Villa Medicea di Poggio a Caiano, o il Tabernacolo dei Linaioli del Beato Angelico.

## IL PATRIMONIO CULTURALE



Si è consolidato negli anni il ruolo di riferimento nel settore del patrimonio culturale, affiancando all’attività per la salvaguardia dei beni culturali del Paese quella per la tutela e valorizzazione dei propri patrimoni storico-artistico, architettonico, editoriale e documentario, al fine di renderli fruibili al pubblico. A tale scopo è in corso la redazione di linee guida che definiscano in modo organico il quadro di riferimento a livello di Gruppo in materia di iniziative culturali.

## IL PATRIMONIO D’ARTE DELLA BANCA ➔

Il patrimonio artistico di Intesa Sanpaolo si distingue per ricchezza e varietà: dalle ceramiche attiche e magnogreche alle icone russe, dalle monete della Zecca di Milano alle opere di pittura e scultura dal XV al XVIII secolo (tra cui il Martirio di Sant’Orsola di Caravaggio e le vedute del Settecento Veneziano), dai dipinti dell’Ottocento alla raccolta di opere del Novecento.

Il progetto di tutela, conservazione e valorizzazione di questo patrimonio si fonda sulla consapevolezza che la conservazione delle opere d’arte non possa andare disgiunta dallo studio e dall’approfondimento storico-critico: nel 2010 sono state restaurate numerose opere (ad esempio presso il Centro Conservazione e Restauro “La Venaria Reale” è stato avviato il restauro di dieci grandi tele già collocate nell’antico Oratorio della Compagnia di San Paolo a Torino) ed è proseguita la catalogazione delle circa 1.300 opere di Sanpaolo IMI. È stato inoltre avviato il progetto di pubblicazione del catalogo ragionato della collezione di opere del Novecento, che si concluderà nel 2011.

Nel corso dell’anno numerose sono state le partecipazioni a mostre temporanee italiane ed estere di opere delle collezioni dell’Istituto, che ne promuove la fruizione pubblica anche attraverso l’organizzazione diretta di iniziative espositive. Grazie alla partecipazione alle iniziative del FAI e del Touring Club e alla giornata di Invito a Palazzo (promossa dall’ABI), la Banca ha aperto al pubblico le sue più belle sedi (a Milano ben 2.600 persone hanno visitato il Palazzo delle Colonne di via Verdi e la mostra dedicata alla storia della sua costruzione). Una iniziativa analoga è stata realizzata dalla banca ungherese CIB che in settembre, in occasione delle annuali “Giornate del patrimonio culturale”, ha aperto al pubblico le porte della Sede di piazza Szabadság, uno dei più interessanti edifici ungheresi in stile neo-rinascimentale.

## LE INIZIATIVE EDITORIALI E MUSICALI ➔

Divulgazione, tutela, pubblica fruizione e formazione: questi gli obiettivi che Intesa Sanpaolo vuole perseguire con i progetti promossi in ambito editoriale e musicale.

Oltre alle due collane editoriali sulle quali la Banca è impegnata da anni, Vox Imago e Musei e Gallerie di Milano, numerose sono state le iniziative realizzate nel 2010.

È stata programmata una serie di mini guide sulle sedi storiche di Intesa Sanpaolo, edifici di grande

interesse storico-artistico e nel 2010 sono state date alle stampe le guide Cà de Sass e Palazzo delle Colonne. Nell'ambito della collana storico-economica dedicata all'IMI, è stata curata la pubblicazione conclusiva "L'industria chimica italiana e l'IMI", a cura di Vera Zamagni, che affronta la storia economica del Paese tra la fine degli anni '60 e i primi anni '80.

È proseguita la collaborazione con associazioni ed enti di alto profilo culturale e formativo, tra cui la Pinacoteca Ambrosiana, la Fondazione Feltrinelli e l'Associazione Bancaria Italiana: Intesa Sanpaolo ha partecipato alla mostra itinerante "I nuovi mecenati", promossa da 21 banche italiane in collaborazione con ABI in oltre 50 sedi nel mondo, per documentare in Italia e all'estero lo stretto legame tra banca e cultura.

Un calendario culturale mensile, sulla Intranet aziendale e prossimamente in Internet, vuole favorire la conoscenza delle attività culturali promosse dalla banca e aperte al pubblico.

Significativi gli interventi anche nell'ambito della divulgazione della conoscenza musicale, attraverso il sostegno ad alcune fra le più importanti organizzazioni, come l'Associazione Alessandro Scarlatti, il Festival Pianistico Internazionale di Brescia e Bergamo, la Società del Quartetto di Milano e Milano Musica - Associazione per la Musica Contemporanea.

#### IL PATRIMONIO DOCUMENTARIO

Nel 2010 l'Archivio storico ha lanciato un ampio programma di intervento a tutela degli oltre venti archivi dislocati sull'intero territorio nazionale. Con la costruzione della mappa storica, un vero e proprio albero genealogico del Gruppo, è stata ricostruita la storia delle oltre 250 banche preesistenti e della loro aggregazione al Gruppo Intesa Sanpaolo. Sono disponibili su Internet nuovi inventari di fondi archivistici; in particolare è stata aperta alla consultazione la preziosa fonte delle carte di Raffaele Mattioli del periodo 1925-1945.

## LE RELAZIONI CON I MEDIA



L'obiettivo principale dell'attività del Servizio Rapporti con i media è comunicare con la massima trasparenza a tutti gli stakeholder le iniziative di importanza strategica e operativa del Gruppo. Le informazioni sono disponibili nella sezione dedicata del sito Internet . È possibile iscriversi a una mailing list per ricevere in posta elettronica e/o sul cellulare i comunicati stampa e le informazioni sui principali eventi, nonché richiedere l'invio di documentazione al proprio domicilio.

Intesa Sanpaolo aderisce all'UPA (Utenti Pubblicità Associati) e al "Codice di Autodisciplina Pubblicitaria", promosso dall'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria (IAP) per assicurare una pubblicità trasparente, veritiera e corretta. La stretta collaborazione con queste Associazioni, attraverso un continuo confronto e scambio di informazioni, garantisce il recepimento immediato degli aggiornamenti o delle modifiche alle regole a cui abbiamo aderito.

Per la pubblicità relativa a prodotti di investimento, i testi sono sempre sottoposti alla Direzione Legale e Contenzioso e alla Direzione Compliance e comunicati quando necessario alla Consob perché ne valuti la conformità normativa e l'aderenza ai principi di veridicità e trasparenza.

La collana multimediale Vox Imago, la cui produzione prevede un compendio di contributi editoriali e musicali, nel 2010 si è arricchita di una nuova pubblicazione dedicata all'approfondimento de "L'Orfeo" di Claudio Monteverdi, nella continuità di una collaborazione avviata nel 2004 con il Teatro alla Scala, Mondadori Electa, Musicom.it, Rai Trade, Philip Gossett e Ipotesi Cinema. Nell'intento di contribuire alla diffusione della conoscenza della musica e del melodramma attraverso l'esecuzione di artisti di fama internazionale e lo studio storico e filologico dell'opera di grandi compositori, le due tradizionali versioni in cofanetto e *digipack* hanno anche accompagnato l'augurio natalizio ai clienti e a tutti i colleghi del Gruppo Intesa Sanpaolo in Italia e all'estero.

#### MUSEI E GALLERIE DI MILANO

Più caratterizzata da finalità scientifiche e di salvaguardia, la collana Musei e Gallerie di Milano, progetto editoriale di catalogazione delle collezioni conservate nei musei milanesi, costituisce un'esplorazione sistematica del patrimonio artistico cittadino.

Con la pubblicazione del VI tomo sulle "Collezioni Settala e Litta Modignani. Arti applicate da donazioni diverse. Numismatica", è stata completata la serie dedicata alla Pinacoteca Ambrosiana. Oltre alla rilevazione di arti applicate provenienti da donazioni diverse (armi, oggettistica, arte estremo-orientale, arte islamica, oreficeria, vetri e arredi), la collezione numismatica, gli oggetti archeologici e i dipinti, vengono analizzate le collezioni donate da storiche famiglie milanesi. Tra queste, la ricchissima collezione Settala, che si inserisce nel filone collezionistico noto come "Wunderkammer" e la collezione Litta Modignani, che consiste in 142 pregevoli reperti di arte precolombiana, esemplari in terracotta di antiche civiltà peruviane.

# OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2011-2013

## CLIENTI



### BANCA CHE ADOTTA L'INNOVAZIONE A TUTTI I LIVELLI

- Sviluppare una gamma di offerta innovativa per promuovere l'inclusione finanziaria delle fasce sociali più deboli.
- Sostenere il tessuto produttivo con iniziative che promuovano l'innovazione e la ricerca.

### QUALITÀ NELLA RELAZIONE CON LA CLIENTELA

- Eccellere nella relazione per rinsaldare il legame di fiducia banca-cliente; ottimizzare i comportamenti, le procedure e i livelli di servizio.
- Attuare pienamente il progetto Banca Semplice: semplificazione dei prodotti, aumento delle deleghe decisionali, riduzione della burocrazia.
- Ridurre del 50% i tempi medi di accesso al credito.
- Promuovere iniziative di ascolto e dialogo per comprendere le necessità dei clienti nell'intero ciclo di relazione.

### MAGGIOR CREDITO ALL'ECONOMIA

- Creare nuovi prodotti di finanziamento e aumentare gli accordi per il sostegno a start up, aziende mature e aziende in ristrutturazione.

### SVILUPPO DELL'ATTIVITÀ INTERNAZIONALE

- Supportare l'internazionalizzazione delle imprese che vogliono coniugare crescita economica e rispetto dei diritti umani e dell'ambiente; allargare l'offerta per l'internazionalizzazione sostenibile.

## COLLABORATORI



### SVILUPPO DELLE PERSONE

- Adottare un nuovo modello di sviluppo professionale per i percorsi di carriera e di crescita delle persone.
- Attuare i progetti di valorizzazione dei talenti.
- Affinare il sistema di valutazione delle prestazioni per cogliere meglio le specificità delle diverse realtà del Gruppo.
- Adottare sistemi incentivanti che prevedano meccanismi trasparenti e basati anche su criteri di tipo qualitativo.

### LA GESTIONE DELLE DIVERSITÀ

- Aumentare la presenza delle donne nelle posizioni chiave del Gruppo attraverso percorsi di crescita specifici.

### WELFARE AZIENDALE E WORK LIFE BALANCE

- Avviare un piano di "solidarietà fra generazioni" per accompagnare il passaggio dalla piena attività alla quiescenza, valorizzando esperienze e conoscenze, favorendo il ricambio generazionale.
- Favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro attraverso iniziative a supporto degli impegni di cura familiare: flessibilità negli orari di lavoro; allargamento del part-time verticale e orizzontale; telelavoro; congedi parentali per un maggior equilibrio nella ripartizione del lavoro e delle responsabilità familiari.

### FORMAZIONE

- Sviluppare nuovi format e canali di apprendimento e potenziare quelli esistenti.

#### CRESCITA SOSTENIBILE

- Rafforzare ulteriormente le basi per la crescita sostenibile del Gruppo.
- Coniugare la solidità patrimoniale e la remunerazione del capitale con il basso profilo di rischio del modello di business di banca commerciale distintivo del Gruppo.

#### ASCOLTO E DIALOGO

- Aumentare le iniziative di ascolto e di engagement.

#### TRASPARENZA

- Estendere nel Gruppo il Portale fornitori e l'utilizzo di gare on-line.

#### PROMOZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE DEI FORNITORI

- Qualificare i fornitori anche sulla base di requisiti ambientali e sociali.
- Formare ulteriormente i responsabili degli acquisti sulle tematiche della responsabilità sociale e ambientale.

#### GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

- Ridurre progressivamente i consumi elettrici nella capogruppo e nelle Banche dei Territori in Italia.
- Monitorare mensilmente i consumi energetici degli immobili di grandi dimensioni e attivare gli interventi di miglioramento conseguenti.
- Ridurre i gas lesivi per l'ozono presenti nei gruppi refrigeranti.
- Estendere l'utilizzo di carta ecologica/riciclata.

#### GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI INDIRETTI

- Sviluppare policy operative per la gestione dei rischi ambientali e per l'efficienza energetica.
- Innovare l'offerta di prodotti di finanziamento per il risparmio energetico e per l'utilizzo delle risorse rinnovabili.

#### SOSTEGNO AL TERZO SETTORE

- Ampliare l'offerta specializzata per la crescita dell'impresa sociale e del settore non profit.

#### SOSTEGNO ALLA CULTURA E ALLE INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ SOCIALE

- Sostenere le attività culturali anche attraverso azioni di liberalità e di sponsorizzazione.

#### AZIONISTI



#### FORNITORI



#### AMBIENTE



#### COMUNITÀ





# INDICATORI



# INDICATORI CHIAVE <sup>1</sup>

INDICATORI ECONOMICI	2010	2009	2008
Crediti verso clientela [milioni di euro]	379.235	374.033	395.189
Raccolta diretta da clientela [milioni di euro]	427.191	421.944	430.897
Patrimonio netto consolidato [milioni di euro]	53.533	52.681	48.954
Utile netto consolidato [milioni di euro]	2.705	2.805	2.553
Totale attività [milioni di euro]	658.757	624.844	636.133
Valore economico generato <sup>2</sup> [milioni di euro]	14.955	14.907	16.340
Valore economico distribuito <sup>3</sup> [milioni di euro]	12.197	13.495	13.511
<b>INDICATORI SOCIALI</b>			
Clienti [milioni] <sup>4</sup>	19,8	19,7	19,8
Reclami [n.]	98.823	106.475	110.347
Clienti coinvolti in attività di customer satisfaction (n.)	396.176	121.570	185.500
Dipendenti [n.] <sup>4</sup>	100.740	101.687	106.269
Tasso di turnover personale [%]	-0,9	-5,2	-1,3
Giorni di formazione erogati nell'anno [n.]	950.686	936.195	860.605
Personale femminile dirigente/totale dirigenti [%]	19,4	18,8	18,7
Elargizioni liberali erogate [migliaia di euro]	22.056	16.030	15.621
<b>INDICATORI AMBIENTALI</b>			
Emissioni di CO <sub>2</sub> per dipendente [Kg]	1.095	1.470	1.623
Consumi di energia elettrica per dipendente [KWh]	5.975	6.099	6.571
Consumi di carta per dipendente [Kg]	101	99	94

1. Gli indicatori economici si riferiscono al perimetro del Bilancio Consolidato mentre gli indicatori sociali e ambientali sono stati rilevati sul perimetro del Bilancio Sociale che include le società operative che hanno rilevanza per la rendicontazione di sostenibilità.
2. Il valore economico generato esprime il valore della ricchezza prodotta nell'esercizio secondo quanto previsto dalle guide del Global Reporting Initiative, GRI-G3. Per ulteriori dettagli, si rinvia al capitolo "La determinazione del valore economico e la sua distribuzione".
3. Il valore economico distribuito è rappresentato dalla quota di valore economico generato attribuita ai diversi stakeholder. Per ulteriori dettagli, si rinvia al capitolo "La determinazione del valore economico e la sua distribuzione".
4. Il dato relativo al 2008 già comprende Pravex.

# PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E FINANZIARI <sup>1</sup>

INDICI	2010	2009
<b>INDICI DI EFFICIENZA DEL PERSONALE [MILIONI DI EURO]</b>		
Crediti verso clientela / Numero dei dipendenti	3,70	3,62
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti	0,16	0,17
Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup> / Numero dei dipendenti	8,08	7,93
<b>INDICI PATRIMONIALI</b>		
Patrimonio netto / Crediti verso clientela	14,1%	14,0%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup>	6,5%	6,4%
<b>COEFFICIENTI DI SOLVIBILITÀ<sup>3</sup></b>		
Core Tier 1 ratio (patrimonio di base al netto degli strumenti non computabili / attività di rischio ponderate)	7,9%	7,1%
Tier 1 ratio (patrimonio di base / attività di rischio ponderate)	9,4%	8,4%
Total capital ratio (patrimonio di vigilanza / attività di rischio ponderate)	13,2%	11,8%
<b>INDICI REDDITUALI</b>		
Utile di esercizio (di pertinenza della capogruppo) / Patrimonio netto medio	5,1%	5,5%
Oneri operativi / Proventi operativi netti (Cost Income Ratio)	56,3%	53,9%
<b>INDICI DI RISCHIOSITÀ</b>		
Sofferenze nette su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	1,9%	1,4%
Incagli e crediti ristrutturati netti su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	3,3%	3,4%
Rettifiche di valore su crediti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su crediti verso clientela	64,3%	67,4%

1. Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2010 del Gruppo Intesa Sanpaolo. I valori del 2009 sono stati riesposti, ove necessario, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento.
2. Attività finanziarie della clientela: raccolta diretta e raccolta indiretta, al netto delle elisioni riferite a componenti della raccolta indiretta che costituiscono anche forme di raccolta diretta (passività finanziarie del comparto assicurativo valutate al fair value e obbligazioni in fondi valutate al fair value emesse dalle società del Gruppo e collocate dalle reti).
3. I coefficienti sono stati determinati secondo la metodologia prevista dall'Accordo sul Capitale - Basilea 2.

## PROSPETTO DI DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO [MILIONI DI EURO]

Il prospetto di determinazione e di riparto del valore economico generato dal Gruppo riportato di seguito è stato predisposto sulla base delle voci dello schema di conto economico utilizzato nel bilancio consolidato 2010, sottoposto a revisione contabile e approvato dal Consiglio di Sorveglianza in data 5 aprile 2011. Tali voci sono state riclassificate secondo le indicazioni dell'ABI (Associazione Bancaria Italiana), conformi a quanto previsto dalle linee guida del GRI-G3. Il prospetto derivato da tali riclassificazioni distingue il valore economico nelle sue tre componenti principali: il valore economico generato, quello distribuito e, infine, quello trattenuto dal Gruppo, destinato agli investimenti produttivi per la crescita economica e alla stabilità patrimoniale.

VOCI DI BILANCIO		2010	2009	2008
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	17.500	19.607	28.041
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-6.879	-8.370	-15.587
40.	Commissioni attive	6.494	6.141	6.738
50.	Commissioni passive <sup>1</sup>	-893	-836	-873
70.	Dividendi e proventi simili	490	479	704
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	243	855	-1.329
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-182	-41	-143
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	229	316	46
	a) crediti	-11	-16	-50
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	235	320	80
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	0	0
	d) passività finanziarie	5	12	16
110.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	179	81	6
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-2.896	-3.711	-3.270
	a) crediti	-2.818	-3.448	-2.433
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-79	-256	-963
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	0	0
	d) altre operazioni finanziarie	1	-7	126
150.	Premi netti	8.483	6.579	1.773
160.	Saldi altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-9.050	-7.251	-1.575
220.	Altri oneri/proventi di gestione	528	519	182
240. (Parziale)	Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) <sup>2</sup>	7	365	388
270.	Utili (perdite) da cessione di investimenti	8	5	203
310.	Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	694	169	1.036
<b>A</b>	<b>TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>14.955</b>	<b>14.907</b>	<b>16.340</b>

VOCI DI BILANCIO		2010	2009	2008
<b>A</b>	<b>TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>14.955</b>	<b>14.907</b>	<b>16.340</b>
180.b (parziale)	Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità) <sup>3</sup>	-3.041	-3.172	-3.511
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	-3.041	-3.172	-3.511
180.a	Spese per il personale <sup>4</sup>	-6.089	-6.138	-6.763
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI	-6.089	-6.138	-6.763
330.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-71	-133	-129
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	-71	-133	-129
340. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti	-1.033	-1.033	-24
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	-1.033	-1.033	-24
180.b (parziale)	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-638	-648	-148
290. (parziale)	Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) <sup>5</sup>	-1.308	-2.344	-2.921
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI	-1.946	-2.992	-3.069
180.b (parziale)	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-3	-7	-7
340. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza <sup>6</sup>	-14	-20	-8
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	-17	-27	-15
<b>B</b>	<b>TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>-12.197</b>	<b>-13.495</b>	<b>-13.511</b>
<b>C</b>	<b>TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO<sup>7</sup></b>	<b>2.758</b>	<b>1.412</b>	<b>2.829</b>

1. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di bilancio in quanto i compensi corrisposti alla rete dei promotori finanziari sono stati riclassificati tra le Spese per il personale.
2. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di bilancio per l'esclusione delle componenti di utili/perdite realizzati, esposte a voce propria.
3. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse e delle elargizioni e liberalità, esposte a voce propria.
4. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di bilancio in quanto ricomprendono i compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari.
5. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di bilancio per l'esclusione delle imposte anticipate e differite, esposte a voce propria.
6. I dati includono le quote assegnate ai fondi beneficenza dalle banche del Gruppo.
7. Rappresentato da rettifiche/riprese di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dall'utile consolidato al netto dei dividendi distribuiti della Capogruppo.

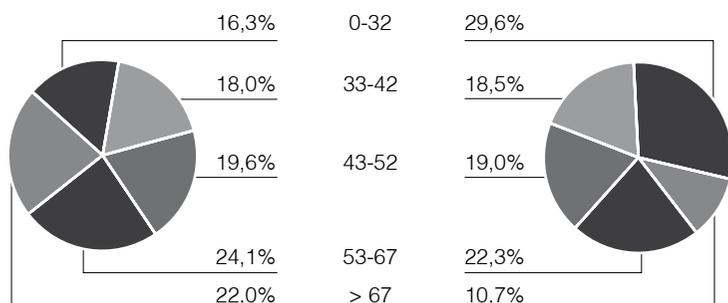
# CLIENTI

## COMPOSIZIONE

### CLIENTI RETAIL PER FASCE D'ETÀ: ANNI [%]

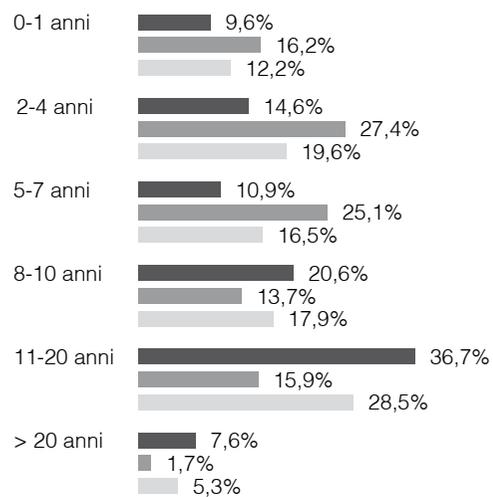
ITALIA 2010

ESTERO 2010



### CLIENTI RETAIL PER ANZIANITÀ DI RAPPORTO [ANNI]

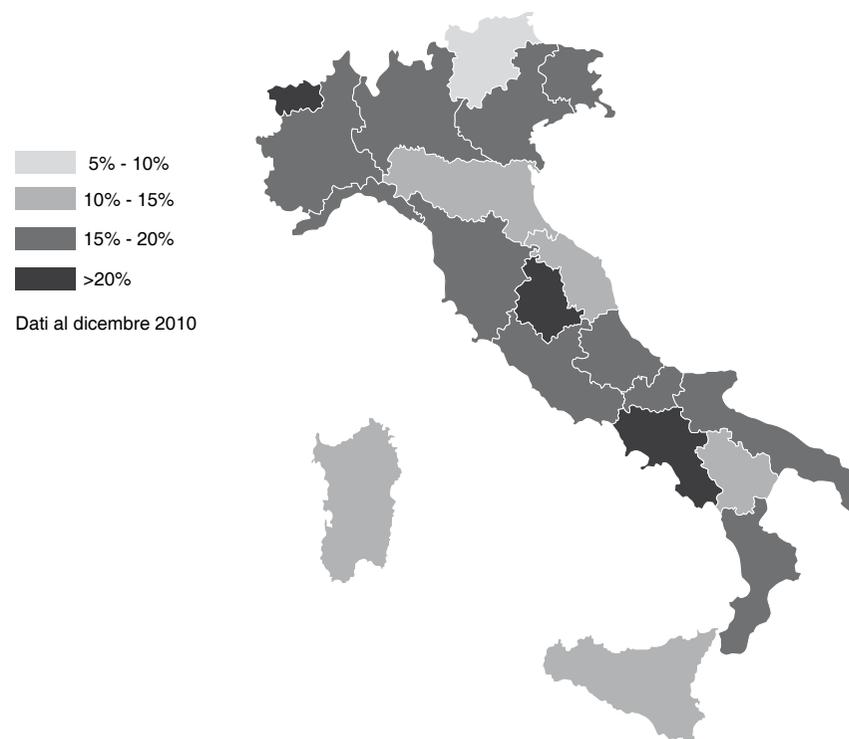
ITALIA ESTERO GRUPPO



Anzianità media Italia: 10,4 anni

Anzianità media estero: 7,1 anni

### QUOTE DI MERCATO SPORTELLI

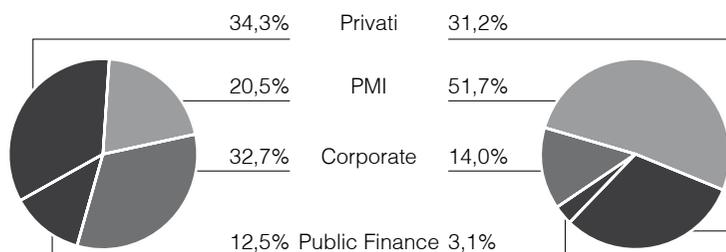


In Italia, Intesa Sanpaolo ha una presenza capillare e ben distribuita degli sportelli con una quota di mercato maggiore del 15% in 14 regioni su 20. All'estero, il Gruppo è presente con 1.741 filiali in 13 Paesi nel Centro-Est Europa e nel Bacino del Mediterraneo.

DISTRIBUZIONE DEGLI SPORTELLI NELLE REGIONI ITALIANE	
Area nord-ovest	33,1%
Area nord-est	22,7%
Area centro	22,4%
Area sud	16,5%
Isole	5,3%

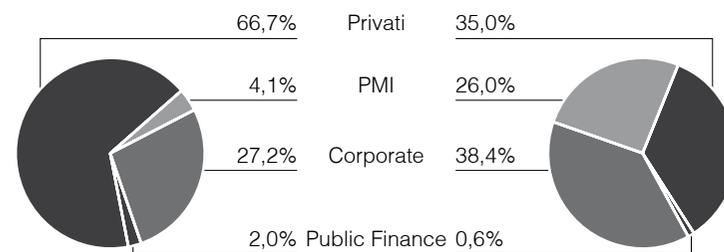
CREDITI VERSO CLIENTELA PER TIPOLOGIA [%]

ITALIA ESTERO

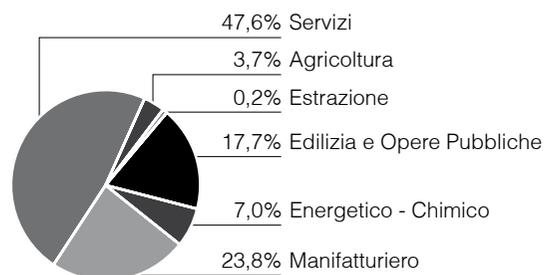


DEBITI VERSO CLIENTELA PER TIPOLOGIA [%]

ITALIA ESTERO



CREDITI PER SETTORE INDUSTRIALE: ITALIA 2010



FONDI ETICI	2010	2009	2008
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	419.000	431.000	432.219
Patrimonio azionario Internazionale Etico [migliaia di euro]	107.300	110.000	100.731
Patrimonio Obbligazionario Etico [migliaia di euro]	213.700	218.000	224.947
Patrimonio Diversificato Etico [migliaia di euro]	98.000	103.000	106.541
Rendimento azionario Internazionale Etico [%]	10,6	22,7	-35,3
Rendimento obbligazionario Etico [%]	2,0	7,8	3,5
Rendimento diversificato etico [%]	1,1	8,9	-3,2
Percentuale dei fondi etici rispetto al patrimonio totale dei fondi [%]	0,7	0,8	0,8

Il processo di gestione dei fondi etici di Eurizon Capital prevede che gli investimenti vengano selezionati utilizzando criteri di tipo sia di tipo inclusivo (caratteristiche etiche nelle società o enti analizzati) che di esclusione (aree di attività ritenute in contrasto con i principi etici dichiarati dai fondi). Contestualmente viene anche utilizzato il principio "best in class", che permette di coniugare questi due criteri di selezione, allo scopo di individuare società che, all'interno di determinati mercati a rischio (es. settore estrattivo) si distinguono comunque per i meriti conseguiti su tematiche socio-ambientali. Lo screening ambientale è interamente soggetto all'applicazione del principio "best in class". Nella considerazione del fatto che le società quotate di maggiore capitalizzazione abbiano tutte un impatto rilevante sull'ambiente, questo principio di selezione permette di evidenziare i titoli più virtuosi.

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

FINANZIAMENTI A SETTORI DI UTILITÀ SOCIALE [MILIONI DI EURO]		2010	2009
Italia	Acqua/Energia/Ambiente	130	154
	Asl e strutture sanitarie/assistenziali/culturali	491	424
	Aziende servizio pubblico locale	493	413
	Aziende trasporto pubblico locale	31	5
	Università	5	40
	Infrastrutture	871	551
	Altri Settori	1.180	1.273
	di cui:		
	<i>Comuni</i>	133	290
	<i>Regioni</i>	363	119
	<i>Province</i>	70	38
	<i>Imprese/Enti beneficiari di mutui a carico Stato</i>	178	314
<i>Ministeri e altri EE.PP. Statali</i>	262	430	
<i>Altro</i>	174	82	
TOTALE		3.201 <sup>1</sup>	2.860
Estero	Acqua/Energia/Ambiente	35	236
	Infrastrutture	144	261
	Altri Settori	529	859
	di cui		
	<i>Stato e enti pubblici statali</i>	279	-
	<i>Intermediari finanziari</i>	61	-
<i>Società a controllo pubblico</i>	189	859	
TOTALE		708 <sup>1</sup>	1.356

1. Il dato 2010 non include le erogazioni effettuate a valere su cessioni di credito nel corso dell'esercizio 2010 in relazione a rapporti accesi prima di tal esercizio.

## CUSTOMER SATISFACTION

CLIENTELA RETAIL ITALIA	INDICE	2010		2009		2008	
		SISTEMA BANCARIO	INTESA SANPAOLO	SISTEMA BANCARIO	INTESA SANPAOLO	SISTEMA BANCARIO	INTESA SANPAOLO
<b>CLIENTELA PRIVATA IN ITALIA</b>							
Personale di agenzia	NSI	62	63	59	59	54	53
Ambiente interno di agenzia	NSI	54	54	50	50	46	47
Conto corrente	NSI	35	27	32	25	26	16
Sportelli ATM	NSI	70	70	65	65	62	63
Internet banking	NSI	74	73	68	68	70	64
Investimenti	NSI	14	5	6	-5	7	-2
Mutui	NSI	41	33	40	33	39	56
Finanziamenti/prestiti	NSI	47	46	45	51	52	48
Soddisfazione ragionata	NSI	46	42	43	39	42	39
Indice NPS	NPS	-5	-14	-12	-22	-11	-19
Indice IPS	IPS	32	24	22	13	24	18
Clienti intervistati (n.)		9.100	1.918	4.800	993	5.200	1.202
<b>CLIENTELA SMALL BUSINESS IN ITALIA</b>							
Referente	NSI	46	42	39	35	44	38
Personale di agenzia	NSI	62	59	57	52	58	50
Ambiente interno di agenzia	NSI	55	49	52	43	46	41
Conto corrente	NSI	21	16	13	7	18	12
Incassi e pagamenti	NSI	36	30	28	20	31	22
POS	NSI	37	30	34	27	36	26
Internet/remote banking	NSI	65	59	60	52	62	56
Finanziamenti a breve termine	NSI	22	20	10	8	18	7
Finanziamenti a medio/lungo termine	NSI	22	24	12	7	24	10
Soddisfazione ragionata	NSI	39	34	31	23	37	27
Indice NPS	NPS	-12	-20	-21	-32	-15	-28
Indice IPS	IPS	25	17	12	1	21	9
Clienti intervistati (n.)		9.100	1.658	4.800	999	2.600	473
<b>TOTALE CLIENTELA (PRIVATI + SMALL BUSINESS)</b>							
Indice NPS*	NPS	-6	-15	-13	-23	-11	-20
Indice IPS*	IPS	31	23	21	12	24	17

NSI = Net Satisfaction Index, pari alla percentuale di soddisfatti (danno un giudizio 8-10) meno la percentuale di insoddisfatti (giudizio 1-5).

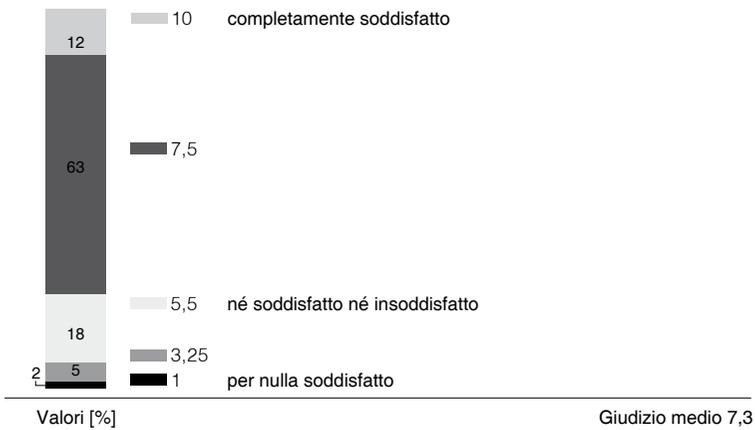
NPS = Net Promoter Score, pari alla percentuale di promotori (danno un giudizio 9-10 alla probabilità di consigliare la banca) meno la percentuale di detrattori (giudizio 0-6).

IPS = Intesa Sanpaolo Promoter Score, pari alla percentuale di promotori (danno un giudizio 8-10 alla probabilità di consigliare la banca) meno la percentuale di detrattori (giudizio 0-5).

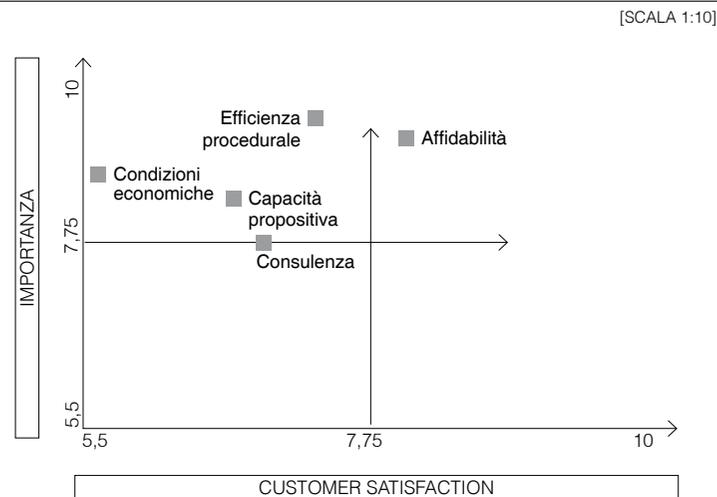
\*Il dato di NPS e IPS del totale clientela è pari alla media pesata degli NPS e IPS dei singoli segmenti.

## CLIENTELA MEDIE E GRANDI IMPRESE ITALIANE

"QUANTO È SODDISFATTO DELLA NOSTRA BANCA?"

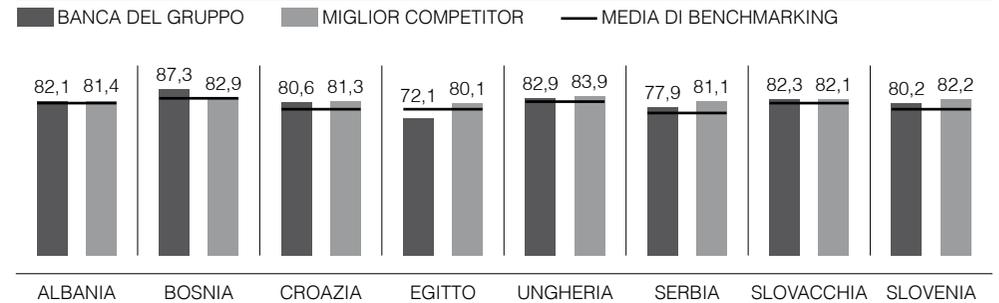


"QUANTO SONO IMPORTANTI E QUANTO È SODDISFATTO DELLE CARATTERISTICHE?"

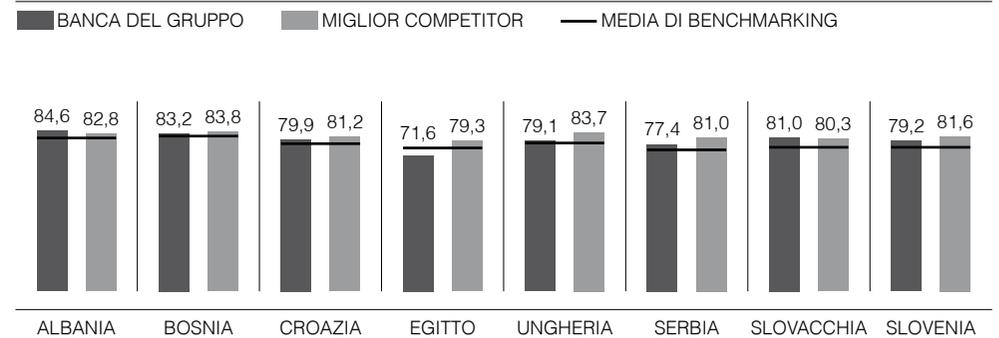


## CLIENTELA DELLE BANCHE ESTERE

CLIENTI DELLE BANCHE ESTERE - ECSI 2011



CLIENTI DELLE BANCHE ESTERE - ECSI 2010



Banche estere del Gruppo Intesa Sanpaolo confrontate con il miglior competitor e con la media di benchmarking nel proprio mercato.  
European Customer Satisfaction Index (ECSI).

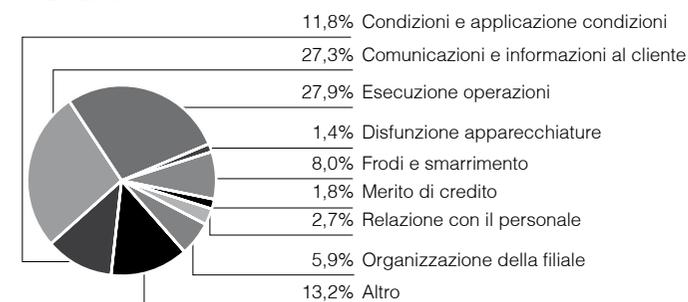
## RECLAMI

RECLAMI PER TIPOLOGIA		2010	2009	2008
Italia	Reclami servizi d'investimento	4.139	8.911	10.153
	di cui <i>titoli di default</i>	1.287	2.044	2.454
	di cui <i>titoli strutturati</i>	46	28	301
	Assegni ed effetti	2.052	2.154	1.584
	Bonifici, salari, pensioni	2.173	2.486	2.118
	Carte	3.404	3.794	38.450
	Crediti	3.353	2.833	2.095
	Conti correnti e depositi	6.892	8.473	7.762
	Mutui e crediti speciali	2.646	3.940	2.335
	Prodotti assicurativi	5.235	4.424	4.282
	Remote banking	380	1.113	878
	Altro	3.431	2.574	4.050
	<b>TOTALE<sup>1</sup></b>	<b>33.705</b>	<b>40.702</b>	<b>73.707</b>
	Estero	Reclami servizi d'investimento	526	794
di cui <i>titoli di default</i>		205	141	5
di cui <i>titoli strutturati</i>		36	62	51
Assegni ed effetti		42	56	14
Bonifici, salari, pensioni		7.384	4.676	3.110
Carte		13.859	12.440	4.964
Crediti		6.669	8.781	5.389
Conti correnti e depositi		11.284	8.086	6.604
Mutui e crediti speciali		2.523	2.963	2.766
Prodotti assicurativi		1.038	362	148
Remote banking		9.793	11.244	3.246
Altro		12.000	16.371	9.735
<b>TOTALE</b>		<b>65.118</b>	<b>65.773</b>	<b>36.519</b>

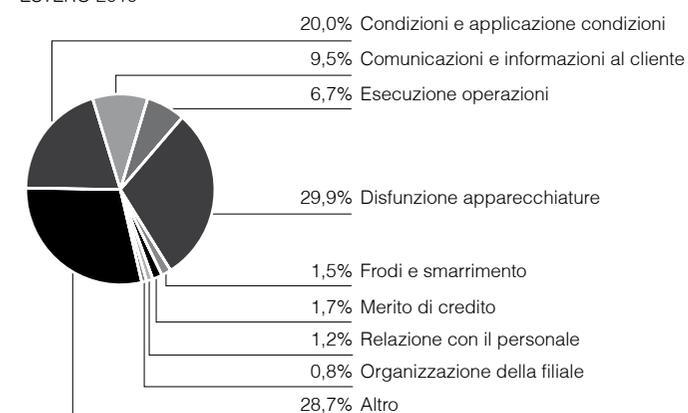
1. Nel corso dell'anno, i ricorsi sottoposti dalla clientela alla valutazione dell'Ombudsman-Giuri Bancario sono stati 171, quelli presentati all'Arbitro Bancario Finanziario sono stati 458. Gli esposti pervenuti dagli Organismi di Vigilanza presso la Banca d'Italia per richieste di riscontro e/o aggiornamenti sono stati 773, 11 richieste sono pervenute dalla CONSOB, e 39 dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

## RECLAMI PER MOTIVAZIONE 2010

ITALIA 2010



ESTERO 2010



ALTRI RECLAMI		2010	2009	2008
Italia	Etici	151	60	44
	Per privacy	397	594	415
	Per anatocismo	797	521	430
Estero	Etici	2	4	0
	Per privacy	75	103	45
	Per anatocismo	5	2	0

## SETTORI CONTROVERSI

### RIEPILOGO DEI DATI RELATIVI ALLE AUTORIZZAZIONI RILASCIATE PER ESPORTAZIONI DEFINITIVE RIPORTATE NELLA RELAZIONE AL PARLAMENTO [MILIONI DI EURO]

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Gruppo Sanpaolo IMI	366,1	173	448,3				
Gruppo Banca Intesa	23,2	0,2	46,9				
Gruppo Intesa Sanpaolo				198,2	177,6	186,1	1
<b>Totale proforma</b>	<b>389,3</b>	<b>173,2</b>	<b>495,2</b>	<b>198,2</b>	<b>177,6*</b>	<b>186,1*</b>	<b>1,0*</b>

\*esclusi i dati di CR La Spezia, ceduta il 2/1/2011 (87,5 milioni di euro nel 2008; 47,2 milioni di euro nel 2009; 38,4 milioni di euro nel 2010).

### PROGRAMMI INTERGOVERNATIVI: IMPORTI SEGNALATI DALLA BANCA AL MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE [MILIONI DI EURO]

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Gruppo Sanpaolo IMI	384,3	568,1	558,3				
Gruppo Banca Intesa	11,4	0,8					
Gruppo Intesa Sanpaolo				341,2	668,9	806,1	180
<b>Totale proforma</b>	<b>395,7</b>	<b>568,9</b>	<b>558,3</b>	<b>341,2</b>	<b>668,9</b>	<b>806,1</b>	<b>180</b>

Fonte: Relazione al Parlamento.

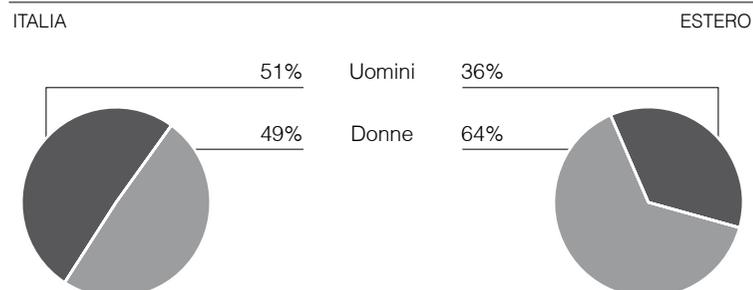
# COLLABORATORI

## COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

DIPENDENTI PER CATEGORIA E GENERE [%]		2010	2009	2008
Italia	Dirigenti	1,5	1,5	1,5
	uomini	1,3	1,3	1,3
	donne	0,2	0,2	0,2
	Quadri direttivi	38,5	37,8	37,1
	uomini	24,6	24,4	24,3
	donne	13,9	13,4	12,8
	Aree professionali	60,0	60,8	61,4
	uomini	25,1	25,7	26,4
	donne	34,9	35,0	35,0
Estero	Dirigenti	2,0	1,9	2,3
	uomini	1,3	1,3	1,6
	donne	0,7	0,6	0,8
	Quadri direttivi	20,3	17,9	19,6
	uomini	12,4	10,5	11,8
	donne	7,9	7,3	7,8
	Aree professionali	77,7	80,2	78,1
	uomini	22,4	24,4	27,0
	donne	55,3	55,8	51,1

I dati di Intesa Sanpaolo circa la percentuale di dipendenti per categoria sono in linea con i dati di Sistema Italia: dirigenti (2,2%), quadri (37,9%) e aree professionali (60,1%)\*.

### COMPOSIZIONE COLLABORATORI PER GENERE [%]



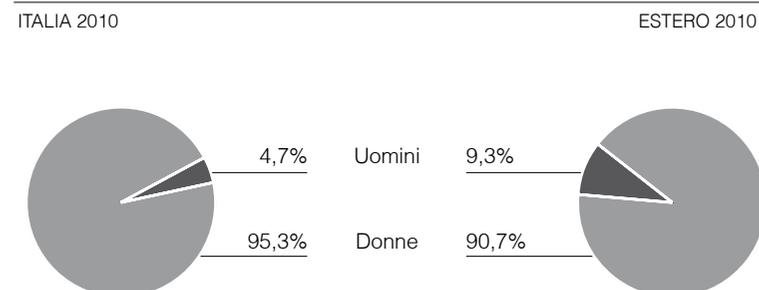
ETÀ MEDIA DIPENDENTI		2010	2009	2008
Italia	Uomini	45,4	44,7	44,5
	Donne	41,3	40,6	40,2
	Dirigenti	50,1	49,6	49,3
	Quadri direttivi	47,0	46,3	46,0
	Aree professionali	40,9	40,3	40,1
Estero	Uomini	40,2	39,4	40,3
	Donne	36,1	35,3	36,6
	Dirigenti	43,3	42,6	42,6
	Quadri direttivi	43,2	42,5	43,4
	Aree professionali	36,0	35,4	36,7

I dati di Intesa Sanpaolo e di Sistema Italia sono equiparabili: uomini (44,5 anni), donne (40,6 anni), dirigenti (50 anni), quadri direttivi (46,4 anni), aree professionali (40,3 anni).

DIPENDENTI PART TIME PER GENERE [%]		2010	2009	2008
Italia	Dipendenti part time / totale dipendenti	11,6	11,5	11,2
	Dipendenti part time uomini	4,7	4,9	5,1
	Dipendenti part time donne	95,3	95,1	94,9
Estero	Dipendenti part time / totale dipendenti	0,6	0,6	0,5
	Dipendenti part time uomini	9,3	13,1	10,9
	Dipendenti part time donne	90,7	86,9	89,1

Il dato di Intesa Sanpaolo relativo ai part-time (11,6%) supera nettamente quello di Sistema Italia (8,6%).

### DIPENDENTI PART TIME PER GENERE [%]



\*Tutti i dati di Sistema Italia fanno riferimento a: ABI (2010) Rapporto 2010 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria, Bancaria Editrice.

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO [%]		2010	2009	2008
Italia	Contratti a tempo indeterminato	95,8	94,7	95,3
	Contratti a tempo determinato	0,6	1,3	1,1
	Apprendistato	2,6	3,3	3,0
	Inserimento	0,3	0,8	0,6
	Contratto per l'occupazione - apprendisti	0,5	0,0	0,0
	Contratto per l'occupazione - tempo indeterminato	0,2	0,0	0,0
Estero	Contratti a tempo indeterminato	93,1	94,7	92,8
	Contratti a tempo determinato	6,7	5,2	6,7
	Apprendistato e altre tipologie	0,2	0,2	0,5

I dati di Sistema Italia sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (95,7%), a tempo determinato (1,1%), di apprendistato (2,6%) e d'inserimento (0,5%).

ANZIANITÀ MEDIA DEI DIPENDENTI [ANNI]		2010	2009	2008
Italia	Uomini	19,3	18,7	18,5
	Donne	16,5	15,9	15,6
	Dirigenti	18,4	18,1	17,8
	Quadri	21,6	21,0	20,7
	Aree professionali	15,6	15,1	14,9
Estero	Uomini	12,5	11,8	12,8
	Donne	8,8	8,2	9,4
	Dirigenti	11,0	10,6	10,2
	Quadri	15,9	15,3	16,2
	Aree professionali	8,7	8,2	9,4

DIPENDENTI PER LIVELLO D'ISTRUZIONE E GENERE [%]		2010	2009	2008
Italia	Laureati	30,2	29,2	27,9
	Uomini	14,9	14,6	14,1
	Donne	15,3	14,6	13,8
	Diplomati	62,1	62,9	63,5
	Uomini	30,8	31,3	32,0
	Donne	31,4	31,6	31,5
	Altro	7,7	8,0	8,6
	Uomini	5,4	5,6	5,9
	Donne	2,3	2,4	2,7
	Estero	Laureati	60,1	58,6
Uomini		23,6	23,2	25,2
Donne		36,6	35,4	30,0
Diplomati		30,0	34,4	37,8
Uomini		7,9	9,1	10,4
Donne		22,1	25,3	27,4
Altro		9,9	7,0	7,0
Uomini		4,6	4,0	4,7
Donne		5,3	3,0	2,3

NUMERO DIPENDENTI APPARTENENTI ALLE CATEGORIE TUTELATE		2010	2009	2008
Italia	Disabili	2.868	2.836	2.937
	Categorie protette	1.200	1.212	1.286
Estero	Disabili	363	403	211
	Categorie protette	217	217	26

ASSUNZIONI PER GENERE ED ETÀ		2010	2009	2008
Italia	Totale	2.436	2.453	3.550
	Uomini	1.061	1.067	1.381
	Donne	1.375	1.386	2.169
	<=30	1.858	2.069	3.112
	31-50	562	375	434
	>50	16	9	4
Esteri	Totale	3.026	2.147	4.457
	Uomini	1.130	837	1.344
	Donne	1.896	1.310	3.113
	<=30	1.970	1.493	3.197
	31-50	898	606	1.204
	>50	158	48	56

CESSAZIONI PER GENERE ED ETÀ		2010	2009	2008
Italia	Totale	1.804	4.504	5.887
	Uomini	1.017	2.563	3.981
	Donne	787	1.941	1.906
	<=30	814	1.222	1.319
	31-50	509	574	1.159
	>50	481	2.708	3.409
Esteri	Totale	4.579	5.656	3.432
	Uomini	1.724	1.890	1.224
	Donne	2.855	3.766	2.208
	<=30	2.401	2.939	1.673
	31-50	1.581	1.809	1.388
	>50	597	908	371

TURNOVER PER GENERE ED ETÀ		2010	2009	2008
Italia	Totale	632	-2.051	-2.337
	Uomini	44	-1.496	-2.600
	Donne	588	-555	263
	<=30	1.044	847	1.793
	31-50	53	-199	-725
	>50	-465	-2.699	-3.405
Esteri	Totale	-1.553	-3.509	1.025
	Uomini	-594	-1.053	120
	Donne	-959	-2.456	905
	<=30	-431	-1.446	1.524
	31-50	-683	-1.203	-184
	>50	-439	-860	-315

TASSO DI TURNOVER PER GENERE ED ETÀ [%]		2010	2009	2008
Italia	Totale	0,9	-2,9	-3,2
	Uomini	0,1	-4,0	-6,5
	Donne	1,7	-1,6	0,8
	<=30	15,9	11,4	25,8
	31-50	0,1	-0,4	-1,5
	>50	-2,5	-14,9	-18,2
Esteri	Totale	-4,8	-9,8	4,0
	Uomini	-5,1	-8,2	1,1
	Donne	-4,7	-10,6	6,1
	<=30	-4,2	-11,1	24,8
	31-50	-4,0	-6,8	-1,2
	>50	-8,9	-16,7	-7,8

Sul perimetro Intesa Sanpaolo, Banche commerciali in Italia e Intesa Sanpaolo Group Services, il 1 gennaio 2010 le persone con contratto a tempo determinato erano così ripartite: sostituzione di maternità/lunghe assenze (49,7%); esigenze eccezionali/stagionali (50,3%).

Nel corso dell'anno il 98% dei contratti a tempo determinato è cessato (l'84,1% per scadenza contrattuale, il 3,1% per dimissioni, il 10,8% per cessione di contratto). Il 64,8% delle persone cessate è stato riassunto nel corso del 2010: il 28,8% a tempo indeterminato, il 25,4% a tempo determinato e il 10,7 con contratto di apprendistato o inserimento.

Il restante personale, pari al 2%, è tuttora in azienda con un contratto a tempo determinato in scadenza nel 2011.

## SVILUPPO PROFESSIONALE E DI CARRIERA

NUMERO PROMOZIONI PER GENERE		2010	2009	2008
Italia	Totale	7.537	4.756	4.473
	Uomini	3.277	2.364	2.400
	Donne	4.260	2.392	2.073
Esteri	Totale	3.890	2.519	2.876
	Uomini	2.290	1.281	809
	Donne	1.600	1.238	2.067

MEDIA RETRIBUZIONI BASE LORDE PER CATEGORIA E GENERE [MIGLIAIA DI EURO]		2010	2009	2008
Italia	Dirigenti	139,8	130,4	129,3
	Uomini	141,4	131,8	130,6
	Donne	127,0	121,6	118,7
	Quadri direttivi	53,2	52,4	51,3
	Uomini	55,7	54,7	53,6
	Donne	49,0	48,2	47,2
	Aree professionali	33,8	33,2	32,3
	Uomini	35,5	35,0	34,1
	Donne	32,5	31,9	31,0
	Esteri	Dirigenti	65,8	61,7
Uomini		70,1	63,7	62,8
Donne		56,8	57,2	49,3
Quadri direttivi		19,8	20,2	18,0
Uomini		18,2	18,6	17,1
Donne		22,3	22,5	19,3
Aree professionali		9,9	9,5	9,0
Uomini		10,8	10,2	9,3
Donne		9,5	9,2	8,8

Le retribuzioni minime applicate nel Gruppo per i neo-assunti sono sempre quelle previste dal CCNL di settore per le diverse categorie di personale. All'estero, sono correlate alle disposizioni normative e al costo della vita del Paese di riferimento.

RIPARTIZIONE PERSONALE DI FILIALE PER CATEGORIA E GENERE [%]		2010	2009	2008
Italia	Direttori	11,8	12,2	12,3
	Uomini	8,4	8,7	8,8
	Donne	3,5	3,5	3,5
	Gestori direttivi	51,9	51,2	49,1
	Uomini	20,2	20,1	20,0
	Donne	31,6	31,1	29,1
	Altro	36,3	36,6	38,6
	Donne	18,4	18,5	19,9
Esteri	Direttori	8,5	8,0	8,1
	Uomini	4,0	3,9	3,6
	Donne	4,5	4,1	4,5
	Gestori direttivi	54,0	53,3	50,6
	Uomini	16,8	15,7	20,1
	Donne	37,2	37,6	30,4
	Altro	37,5	38,7	41,3
	Donne	27,1	27,8	28,2

## FORMAZIONE

FORMAZIONE PER CONTENUTI [%]		2010	2009	2008
Italia	Manageriale	18,5	21,3	7,8
	Commerciale	13,3	6,3	5,1
	Operativa	13,3	12,3	9,0
	Credito	6,8	9,2	6,5
	Finanza	33,8	28,9	42,7
	Esteri	0,4	0,4	0,1
	Informatica	1,5	1,9	1,4
	Specialistica	6,8	13,0	25,0
	Linguistica	5,7	6,7	2,3
Esteri	Manageriale	10,1	17,8	13,1
	Commerciale	30,6	17,6	13,9
	Operativa	15,0	15,8	13,3
	Credito	10,1	5,9	4,4
	Finanza	4,4	2,7	1,4
	Esteri	0,3	0,2	1,0
	Informatica	8,1	14,5	5,8
	Specialistica	10,5	12,4	37,9
	Linguistica	10,9	13,2	9,3

L'attività formativa ha ricevuto fondi sia nazionali che comunitari per oltre 6,5 milioni di euro.

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE				
		2010	2009	2008
Italia	Partecipanti	34.899	48.895	21.501
	% partecipanti	49,9	70,6	30,1
Esteri	Partecipanti	8.260	10.065	5.178
	% partecipanti	26,9	31,0	19,7

FORMAZIONE PER CATEGORIA E GENERE [ORE MEDIE]		2010	2009	2008
Italia	Dirigenti	42,1	32,7	30,2
	Uomini	41,7	31,8	29,5
	Donne	45,7	40,5	36,4
	Quadri direttivi	53,0	56,9	54,8
	Uomini	52,9	57,1	54,0
	Donne	53,1	56,7	56,1
	Aree professionali	47,1	46,5	42,2
	Uomini	43,1	42,2	39,9
	Donne	50,0	49,6	44,0
Estero	Dirigenti	88,3	75,7	131,2
	Uomini	91,8	72,0	120,6
	Donne	81,4	83,5	153,3
	Quadri direttivi	29,6	36,9	36,4
	Uomini	22,1	27,2	26,5
	Donne	41,2	50,9	51,3
	Aree professionali	28,3	17,3	25,2
	Uomini	26,8	18,0	21,3
	Donne	28,9	17,0	27,4

FORMAZIONE PER MODALITÀ DI EROGAZIONE		2010	2009	2008
Italia	Formazione in aula [% su ore erogate]	63,4	61,1	65,2
	Formazione a distanza [% su ore erogate]	36,6	38,9	34,8
	Numero iscritti	64.542	63.330	62.071
	Giorni di formazione erogati (aula + distanza)*	796.559	824.701	752.372
	Giorni di formazione per dipendente	11,4	11,9	10,5
Estero	Formazione in aula [% su ore erogate]	86,9	91,2	98,5
	Formazione a distanza [% su ore erogate]	13,1	8,8	1,5
	Numero iscritti	21.760	32.046	24.155
	Giorni di formazione erogati (aula + distanza)	154.127	111.494	108.233
	Giorni di formazione per dipendente	5,0	3,4	4,1

\* Non comprende la formazione Web TV.

## COMUNICAZIONE INTERNA

COMUNICAZIONE INTERNA	2010	2009	2008
Intranet Aziendale: accessi unici medi mensili	79.004	78.129	77.020
Web TV: accessi totali	583.860	597.041	561.686
"House organ": media copie prodotte/stampate	72.000	78.000	80.000

CLIMA AZIENDALE		2010	2009	2008
Italia	Analisi di clima (% aderenti all'analisi sul campione selezionato)	64,6	35,5	36,2
	Indice di soddisfazione dipendenti [%]	69,8	62,3	59,9
	Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	7,5	2,4	-8,4
	Numero analisi di clima	2	2	3
	Numero eventi di comunicazione interna	272	344	341
	Numero di focus group	4	87	34
	Numero di partecipanti ai focus group	21	649	275
Estero	Analisi di clima (% aderenti all'analisi sul campione selezionato)*	55,3	55,9	-
	Indice di soddisfazione dipendenti [%]	74,5	n.d.**	-
	Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	1,8	n.d.**	-
	Numero analisi di clima	1	1	-
	Numero eventi di comunicazione interna	163	129	108

\* Nel 2010 il dato è riferito a 10 Banche estere su 12 e nel 2009 a 9 Banche estere su 11.

\*\* Dati medi non significativi in quanto effettuati dalle singole banche con modalità non comparabili.

## LIBERTÀ SINDACALI E CONTENZIOSO

LIBERTÀ SINDACALI		2010	2009	2008
Italia	Percentuale dipendenti iscritti a un sindacato [%]	76,5	79,3	77,0
	Giorni di assenza per motivi sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	87.792	99.462	85.713
	Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)	22.201	15.497	22.218
	Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	15.888	5.991	7.241
	Giorni di assenza per assemblee	6.313	9.506	14.977
	Esteri	Percentuale dipendenti iscritti a un sindacato	30,2	28,5
Giorni di assenza per motivi sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)		551	606	606
Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)		153	100	91
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi		10	0	0
Giorni di assenza per assemblee		143	100	91

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia.

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI COLLABORATORI		2010	2009	2008
Italia	Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	175	151	174
	Riduzione della retribuzione (fino a 4 ore)	0	0	0
	Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	179	349	230
	Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	29	50	39
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	0	0
	Licenziamenti per corruzione	0	0	0
Esteri	Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	645	1.312	191
	Riduzione della retribuzione (fino a 4 ore)	52	92	10
	Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	10	5	10
	Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	311	199	58
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	3	0	2
	Licenziamenti per corruzione	11	0	0

CAUSE IN ESSERE DA COLLABORATORI		2010	2009	2008
Italia	Risoluzione rapporto di lavoro	19	28	33
	Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	63	84	74
	Mansioni e qualifiche	68	68	79
	Previdenza e assistenza	8	108	16
	Trattamento economico	111	134	47
	Comportamento antisindacale	10	10	10
	Attive (promosse dalla banca verso i collaboratori)	8	8	8
	Varie	32	46	6
	Richieste avanzate alla Direzione Provinciale del Lavoro	241	221	413
Esteri	Risoluzione rapporto di lavoro	132	123	148
	Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	16	18	2
	Mansioni e qualifiche	33	45	55
	Previdenza e assistenza	0	1	1
	Trattamento economico	45	41	47
	Comportamento antisindacale	0	0	0
	Attive (promosse dalla banca verso i collaboratori)	100	90	18
	Varie	59	58	48

Nel corso del 2010 non sono state elevate sanzioni di un qualche apprezzabile rilievo per violazione delle disposizioni in materia giuslavoristica o previdenziale.

In Italia, la contrattazione collettiva prevede in caso di rilevanti ristrutturazioni l'informazione e la consultazione preventiva dei rappresentanti dei lavoratori con una procedura nell'ambito aziendale della durata complessiva di 45 giorni mentre in ambito di Gruppo della durata di 50 giorni.

WELFARE AZIENDALE, SALUTE E SICUREZZA

CONTRIBUTI A FAVORE DEI COLLABORATORI [MIGLIAIA DI EURO]		2010	2009	2008
Italia	Polizze assicurative e infortuni	8.608	9.560	11.059
	Premio fedeltà	10.462	13.362	19.346
	Erogazioni figli studenti	4.514	4.708	4.751
	Attività ricreative culturali	2.710	3.390	3.777
	Erogazioni per figli portatori di handicap	1.753	1.665	1.598
Esteri	Polizze assicurative e infortuni	2.799	1.839	1.758
	Premio fedeltà	219	156	194
	Erogazioni figli studenti	237	183	125
	Attività ricreative culturali	1.184	3.167	1.035
	Erogazioni per figli portatori di handicap	10	10	0

ASSISTENZA SANITARIA		2010	2009	2008
Italia	Polizze sanitarie [migliaia di euro]	76.443	66.402	66.509
	Assistenza sanitaria: assistiti	70.723	70.986	75.780
	Previdenza complementare [migliaia di euro]	130.853	130.540	135.113
	Previdenza complementare: assistiti	66.919	75.778	74.013
Esteri	Polizze sanitarie [migliaia di euro]	6.444	16.796	3.809
	Assistenza sanitaria: assistiti	13.680	18.833	18.595
	Previdenza complementare [migliaia di euro]	5.078	6.098	5.247
	Previdenza complementare: assistiti	7.127	7.113	7.094

FACILITAZIONI CREDITIZIE A FAVORE DEI COLLABORATORI		2010	2009	2008
Italia	Mutui	3.487	3.463	2.663
	Totale erogato mutui [migliaia di euro]	494.232	471.850	319.982
	Prestiti	8.621	14.945	5.970
	Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	158.789	254.845	69.181
Esteri	Mutui	2.174	1.760	2.474
	Totale erogato mutui [migliaia di euro]	37.588	26.971	54.576
	Prestiti	8.312	6.743	10.521
	Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	82.141	62.548	27.726

Facilitazioni concesse a tutto il personale con contratto a tempo indeterminato a eccezione dei mutui agevolati concessi anche ai collaboratori assunti con contratto di apprendistato.

<b>TASSO DI ASSENZE PER MOTIVAZIONE (SU GIORNI TEORICI LAVORATI) [%]</b>		<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Italia	Percentuale su giorni teorici lavorati	7,0	8,3	6,9
	Malattia	3,0	3,9	3,3
	Infortunio	0,1	0,1	0,0
	Puerperio	2,2	2,3	1,5
	Motivi personali e familiari	0,5	0,6	1,2
	Congedi per incarichi pubblici	0,1	0,1	0,1
	Permessi donazione sangue	0,1	0,1	0,2
	Handicap	0,5	0,5	0,4
	Altro	0,5	0,7	0,1
	Estero	Percentuale su giorni teorici lavorati	12,4	11,4
Malattia		2,2	2,3	2,9
Infortunio		0,1	0,1	0,1
Puerperio		6,2	5,2	5,4
Motivi personali e familiari		3,5	3,5	0,2
Altro		0,4	0,3	0,4

Il tasso di assenteismo limitato ad assenze per malattia e infortuni, in Italia è del 3,1%, all'estero del 2,3% e nel Gruppo del 2,9%.

<b>INFORTUNI PER ANNO</b>		<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Italia	Infortuni all'interno della società	326	283	280
	Infortuni all'esterno della società	654	714	643
	Totale infortuni nell'anno	980	997	923
	Percentuale infortuni [%]	1,40	1,44	1,29

Nel corso del 2010 non sono emerse segnalazioni di morti sul lavoro né infortuni gravi per i quali sia stata accertata definitivamente una responsabilità aziendale.

<b>RAPINE</b>		<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Italia	Rapine	268	366	403
	Rapine ogni 100 sportelli	5,1	6,7	7,3
Estero	Rapine	14	25	11
	Rapine ogni 100 sportelli	0,8	1,3	1,1

# AZIONISTI

COMUNICAZIONI	2010
Presentazioni istituzionali del Gruppo	60
Comunicazioni finanziarie pubblicate	179
Roadshow	34
Europa	29
Stati Uniti	4
Altro	1
Incontri con investitori analisti	349
Richieste ricevute e soddisfatte dall'help desk degli azionisti	circa 12.000

RACCOMANDAZIONI	GENNAIO 2010	DICEMBRE 2010
Buy	55%	56%
Hold	32%	28%
Sell	13%	16%

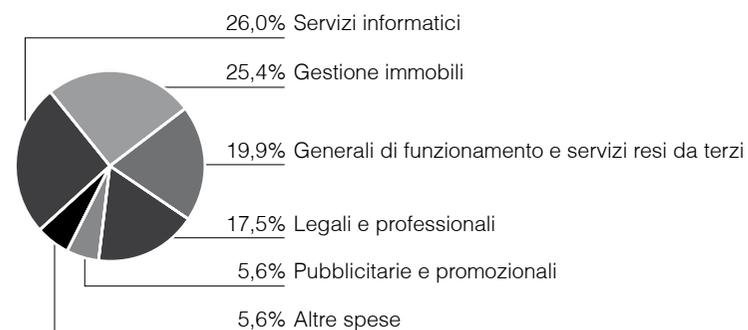
Nel corso del 2010 il titolo è stato seguito e coperto da 43 analisti in luogo dei 38 relativi al 2009. I giudizi espressi sono stati ancora condizionati dalla crisi finanziaria, che ha ridotto la visibilità prospettica dell'analisi riguardante il settore bancario, e la conseguente cautela si è riflessa nelle raccomandazioni, che hanno peraltro confermato la preponderanza di quelle positive.

# FORNITORI

FORNITORI (ITALIA)	2010
Fornitori	41.167
Fornitori registrati al portale	2.000
Fornitori sui quali vengono effettuate verifiche da personale della Banca	209

RIPARTIZIONE SPESE AMMINISTRATIVE PER CATEGORIA [%]	2010	2009	2008
Servizi Informatici	26,0	26,9	28,9
Gestione Immobili	25,4	24,9	21,9
Generali di funzionamento e servizi resi da terzi	19,9	19,4	19,0
Legali e professionali	17,5	17,7	18,3
Pubbblcitarie e promozionali	5,6	5,4	6,5
Altre spese	5,6	5,7	5,4

RIPARTIZIONE SPESE AMMINISTRATIVE 2010 PER CATEGORIA



# AMBIENTE

## IMPATTI DIRETTI

PARAMETRI		UNITÀ	2010	2009	2008
Italia	Totale collaboratori + consulenti	numero	72.644	72.170	74.322
	Collaboratori	numero	69.996	69.255	71.372
	Consulenti	numero	2.648	2.915	2.950
	Passeggeri	numero	648.300	539.000	429.381
	Totale trasporti	km	134.730.358	121.700.000	129.290.000
	Superficie calpestabile	m <sup>2</sup>	3.057.999	3.302.469	3.310.756
	Estero	Totale collaboratori + consulenti	numero	30.795	32.601
Collaboratori		numero	30.744	32.432	26.349
Consulenti		numero	51	169	202
Passeggeri		numero	n.d.	n.d.	n.d.
Totale trasporti		km	n.d.	n.d.	n.d.
	Superficie calpestabile	m <sup>2</sup>	853.469	856.580	771.769

TRASPORTI		UNITÀ	2010	2009	2008
Italia	Aereo	km	29.699.175	35.900.000	43.680.000
	Treno	km	23.718.224	20.600.000	20.230.000
	Flotta	km	35.217.083	27.800.000	31.500.000
	Auto personali	km	46.095.875	37.400.000	33.880.000
	Videoconferenze	numero	8.844	n.d.	n.d.
	Trasporti totale per passeggero	km/pass.	208	226	301

ENERGIA		UNITÀ	2010	2009	2008
Italia	Totale energia consumata	MWh	729.641	793.308	783.071
		kTEP	141	148	152
	Totale energia elettrica consumata	MWh	507.755	520.074	549.799
	Energia da fonti rinnovabili	%	92,4	92,1	86,1
	Energia da cogenerazione	%	2,4	2,3	1,8
	Energia elettrica per collaboratore	kWh/coll.	6.990	7.206	7.398
	Energia elettrica per m <sup>2</sup>	kWh/m <sup>2</sup>	166	157	166
	Totale energia termica consumata	MWh	221.886	273.233	233.271
	Gas naturale	MWh	195.844	244.572	197.386
	Gasolio	MWh	26.042	28.661	35.886
	Totale energia dalla flotta (benzina + gasolio)	MWh	22.134	21.523	22.110
Estero	Totale energia consumata	MWh	153.400	182.417	180.594
		kTEP	30	34	33
	Totale energia elettrica consumata	MWh	110.315	118.976	113.026
	Energia da fonti rinnovabili	%	0,1	0,3	0,1
	Energia da cogenerazione	%	0,0	0,0	0,0
	Energia elettrica per collaboratore	kWh/coll.	3.582	3.649	4.257
	Energia elettrica per m <sup>2</sup>	kWh/m <sup>2</sup>	129	139	146
	Totale energia termica consumata	MWh	43.085	63.442	67.569
	Gas naturale	MWh	36.975	59.127	52.587
	Gasolio	MWh	6.110	4.314	14.982
	Totale energia dalla flotta (benzina + gasolio)	MWh	n.d.	n.d.	n.d.

EMISSIONI CO <sub>2</sub>		UNITÀ	2010	2009	2008
Italia	Totale emissioni CO <sub>2</sub>	tCO <sub>2</sub>	83.250	93.184	106.902
	Emissioni dirette+indirette				
	Scope 1	tCO <sub>2</sub>	49.813	58.761	49.055
	Scope 2	tCO <sub>2</sub>	15.047	18.156	39.873
	Totale Scope 1 + 2	tCO <sub>2</sub>	64.860	76.918	88.928
	Totale Scope 1+2/collaboratore	tCO <sub>2</sub> /coll.	0,9	1,1	1,2
	Viaggi di lavoro				
Scope 3	tCO <sub>2</sub>	18.390	16.267	17.974	
Estero	Totale emissioni CO <sub>2</sub>	tCO <sub>2</sub>	54.378	82.960	81.444
	Emissioni dirette+indirette				
	Scope 1	tCO <sub>2</sub>	5.630	14.875	16.571
	Scope 2	tCO <sub>2</sub>	48.748	68.085	64.873
	Totale Scope 1 + 2	tCO <sub>2</sub>	54.378	82.960	81.444
	Totale Scope 1+2/collaboratore	tCO <sub>2</sub> /coll.	1,8	2,5	3,1
	Viaggi di lavoro				
Scope 3	tCO <sub>2</sub>	n.d.	n.d.	n.d.	

FATTORI DI CONVERSIONE PER CALCOLO EMISSIONI DI CO <sub>2</sub> EQUIVALENTE ESPRESSA IN KG		KWh	m <sup>3</sup> Gas	litri Gasolio
Italia	2010	0,450	1,979	2,528
	2009	0,501	1,920	2,600
Centro Europa	2010	0,664	1,963	2,628
	2009	0,476	1,824	2,470
Sud Mediterraneo e Asia	2010	0,459	1,938	2,470
	2009	0,576	2,208	2,990
Sud Est Europa	2010	0,523	1,934	2,407
	2009	0,576	2,208	2,990
Centro Est Europa	2010	0,310	1,917	2,569
	2009	0,576	2,208	2,990
Comunità Stati Indipendenti	2010	0,321	1,934	2,254
	2009	0,576	2,208	2,990

La revisione dei fattori di conversione della CO<sub>2</sub> equivalente, per tutti i paesi del Gruppo, è stata realizzata elaborando le più recenti informazioni disponibili dalle fonti e linee guida più accreditate a livello internazionale, quali United Nations Framework Convention on Climate Change, International Energy Agency e Intergovernmental Panel on Climate Change.

Il dettaglio dei singoli paesi esteri è disponibile sul sito Internet del Gruppo Intesa Sanpaolo [↗](#).

CARTA		UNITÀ	2010	2009	2008
Italia	Totale carta consumata	ton	7.697	7.737	7.684
	Totale carta consumata/collaboratore	kg/coll.	106,0	107,2	103,4
	Rapporto carta riciclata su totale	%	0,2	0,0	0,1
	Rapporto carta FSC su totale	%	0,1	41,2	30,0
	Rapporto carta ECF/TCF su totale	%	5,2	n.d.	n.d.
	Rapporto carta FSC e ECF/TCF su totale	%	65,8	n.d.	n.d.
Estero	Totale carta consumata	ton	2.820	2.640	1.787
	Totale carta consumata/collaboratore	kg/coll.	91,6	81,0	67,3
	Rapporto carta riciclata su totale	%	4,0	9,0	7,2
	Rapporto carta FSC su totale	%	0,1	16,9	n.d.
	Rapporto carta ECF/TCF su totale	%	23,9	34,2	n.d.
	Rapporto carta FSC e ECF/TCF su totale	%	26,6	n.d.	n.d.

ACQUA		UNITÀ	2010	2009	2008
Italia	Totale acqua consumata	m <sup>3</sup>	3.302.738	3.071.432	2.891.158
	Totale acqua consumata/collaboratore	m <sup>3</sup> /coll.	45,5	42,6	38,9
Estero	Totale acqua consumata	m <sup>3</sup>	637.481	621.271	1.031.745
	Totale acqua consumata/collaboratore	m <sup>3</sup> /coll.	20,7	19,1	38,9

RIFIUTI		UNITÀ	2010	2009	2008
Italia	Totale Rifiuti	ton	3.720	4.539	4.501
	Totale Rifiuti/collaboratore	kg/coll.	51,2	62,9	60,6
	Totale Rifiuti speciali	ton	3.635	4.085	4.350
	Totale Rifiuti pericolosi	ton	85	455	150
Estero	Totale Rifiuti	ton	595	542	1.004
	Totale Rifiuti/collaboratore	kg/coll.	19,3	16,6	37,8
	Totale Rifiuti speciali	ton	583	541	993
	Totale Rifiuti pericolosi	ton	12	2	11

RIFIUTI RICICLATI		UNITÀ	2010	2009	2008
Italia	Rifiuti riciclati su totale	%	65,7	61,9	54,4
	Totale carta e cartoni riciclati	ton	2.078	2.314	1.915
	Totale altro riciclato (Imballaggi)	ton	365	495	536
Estero	Rifiuti riciclati su totale	%	86,1	88,0	90,1
	Totale carta e cartoni riciclati	ton	489	456	872
	Totale altro riciclato (Imballaggi)	ton	23	21	32

## IMPATTI INDIRETTI

<b>FINANZIAMENTI PER L'EFFICIENZA ENERGETICA E L'ENERGIA RINNOVABILE [MIGLIAIA DI EURO]</b>	2010
Privati	171.878
Piccole e medie imprese	248.764
Imprese	739.014
Leasing	1.207.922
Public finance	275.246
Project finance	736.000
Totale	3.378.824
Finanziamenti ambientali/Totale crediti [%]	0,89

### EQUATOR PRINCIPLES

<b>PROGETTI PER CATEGORIA E PAESE DI DESTINAZIONE</b>												
	ARABIA SAUDITA	AUSTRALIA	BELGIO	CINA	EGITTO	FRANCIA	ITALIA	RUSSIA	SINGAPORE	SPAGNA	STATI UNITI	TOTALE
<b>A</b>	1							1		2		4
<b>B</b>			1	1	2	2	56		1		6	69
<b>C</b>		3				1	7					11
<b>TOT.</b>	1	3	1	1	2	3	63	1	1	2	6	84*

<b>PROGETTI PER SETTORE E PAESE DI DESTINAZIONE</b>												
	ARABIA SAUDITA	AUSTRALIA	BELGIO	CINA	EGITTO	FRANCIA	ITALIA	RUSSIA	SINGAPORE	SPAGNA	STATI UNITI	TOTALE
<b>PETROLIO E GAS</b>							1					1
<b>PETROLCHIMICO</b>									1			1
<b>ENERGIA EOLICA</b>				1			13					14
<b>ENERGIA FOTOVOLTAICA</b>							32					32
<b>ENERGIA</b>	1					1	1	1		1	6	11
<b>INFRASTRUTTURE</b>		2	1			2	10			1		16
<b>TRASPORTI</b>		1										1
<b>MANIFATTURE</b>					2							2
<b>ALTRO</b>							6					6
<b>TOTALE</b>	1	3	1	1	2	3	63	1	1	2	6	84*

\* Di cui 48 completati e 36 in corso.

Completati: progetti approvati e il cui finanziamento è stato erogato; necessitano di monitoraggio nelle fasi di sviluppo.

In corso: progetti in fase istruttoria e il cui finanziamento è ancora da approvare.

# COMUNITÀ

<b>BANCA PROSSIMA</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Clienti	11.469	7.062	3.850
Clienti affidati	2.375	1.443	858
Impieghi [migliaia di euro]	371.009	204.404	85.047
Raccolta diretta [migliaia di euro]	623.522	361.807	204.174
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	2.567.164	285.234	91.709
Impieghi a breve termine [migliaia di euro]	187.413	109.259	47.693
Impieghi a medio termine [migliaia di euro]	183.569	95.145	37.353

<b>INIZIATIVE AD ALTO IMPATTO SOCIALE ITALIA [MIGLIAIA DI EURO]</b>	<b>2010</b>
Microcredito	1.815
Prestiti antiusura	4.822
Pubblica Amministrazione per utilità sociale	1.020.529
Finanziamenti garantiti da Confidi	1.195.397
Finanziamenti al Terzo settore	371.009
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	544.625
<b>TOTALE</b>	<b>3.138.197</b>
Finanziamenti ad alto impatto sociale/Totale crediti [%]	0,93

<b>RELAZIONI CON I MEDIA</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Comunicati stampa	842	761	607
Conferenze stampa	185	184	128
Presentazioni prodotti e iniziative	144	130	50

<b>ELARGIZIONI LIBERALI NEI DIVERSI AMBITI DI INTERVENTO [MIGLIAIA DI EURO]</b>		<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Italia	Beni Culturali	3.458	2.878	2.640
	Interventi di solidarietà nazionale e internazionale	5.702	3.927	3.658
	Assistenza e ricerca sanitaria	1.256	1.039	1.161
	Formazione, ricerca universitaria e borse di studio	1.135	809	1.010
	Sostegno alle famiglie	1.020	819	1.139
	Iniziative territoriali	1.117	656	961
	Varie	1.595	716	881
	<b>Totale</b>	<b>15.283</b>	<b>10.844</b>	<b>11.451</b>
	Estero	Beni Culturali	290	649
Interventi di solidarietà nazionale e internazionale		888	572	717
Assistenza e ricerca sanitaria		268	45	35
Formazione, ricerca universitaria e borse di studio		3.100	2.936	1.870
Sostegno alle famiglie		351	265	297
Iniziative territoriali		292	44	46
Varie		1.585	676	640
<b>Totale</b>		<b>6.773</b>	<b>5.187</b>	<b>4.171</b>

<b>SPONSORIZZAZIONI PER AMBITO DI INTERVENTO [MIGLIAIA DI EURO]</b>		<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Italia	Istruzione	1.105	1.034	1.551
	Sport	9.433	10.337	12.922
	Cultura	11.441	14.390	10.907
	Ricerca	875	695	965
	Solidarietà Sociale	709	1.016	1.116
	Altro	9.914	6.469	9.881
	<b>Totale</b>	<b>33.476</b>	<b>33.941</b>	<b>37.341</b>
Estero	Istruzione	515	180	492
	Sport	1.817	2.725	3.478
	Cultura	976	800	606
	Ricerca	311	31	286
	Solidarietà Sociale	649	353	193
	Altro	794	813	1.246
<b>Totale</b>	<b>5.063</b>	<b>4.902</b>	<b>6.302</b>	

# TAVOLA DI RIEPILOGO DEGLI INDICATORI GRI

## PROFILO

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	PRIMARIO
<b>1. STRATEGIA E ANALISI</b>						
1.1	Dichiarazione della più alta autorità decisionale sull'importanza della sostenibilità per l'Organizzazione	Completo	pag. 6-7 <a href="#">↗</a> , 12 <a href="#">↗</a> , Piano d'Impresa 2011-2013 <a href="#">↗</a>			■
1.2	Descrizioni dei principali impatti, rischi e opportunità	Completo	pag. 6-7 <a href="#">↗</a> , 12 <a href="#">↗</a> , 14-15 <a href="#">↗</a> , 24 <a href="#">↗</a> , 25 <a href="#">↗</a> , 76-77 <a href="#">↗</a>			■
<b>2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>						
2.1	Nome dell'Organizzazione	Completo	Copertina			■
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Completo	pag. 13 <a href="#">↗</a> , presentazione del Gruppo <a href="#">↗</a> , Marchio <a href="#">↗</a>			■
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint venture	Completo	pag. 13 <a href="#">↗</a> , Struttura Organizzativa <a href="#">↗</a>			■
2.4	Sede del quartier generale dell'Organizzazione	Completo	pag. 118 <a href="#">↗</a>			■
2.5	Numero di paesi nei quali opera l'organizzazione e nome dei paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente rilevanti per le tematiche di sostenibilità richiamate nel report	Completo	pag. 13 <a href="#">↗</a> , Presentazione del Gruppo <a href="#">↗</a>			■
2.6	Assetto proprietario e forma legale	Completo	pag. 118 <a href="#">↗</a> (contatti), Azionariato <a href="#">↗</a>			■
2.7	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	Completo	pag. 13 <a href="#">↗</a> , Presentazione del Gruppo <a href="#">↗</a>			■
2.8	Dimensione dell'Organizzazione	Completo	pag. 13 <a href="#">↗</a> , 80 <a href="#">↗</a> , Presentazione del Gruppo <a href="#">↗</a>			■
2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	Completo	pag. 9 <a href="#">↗</a>			■
2.10	Premi/riconoscimenti ricevuti nel periodo di rendicontazione	Completo	Riconoscimenti <a href="#">↗</a>			■
<b>3. PARAMETRI DEL REPORT</b>						
3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad es. esercizio fiscale, anno solare)	Completo	pag. 9 <a href="#">↗</a>			■
3.2	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Completo	pag. 118 <a href="#">↗</a>			■
3.3	Periodicità di rendicontazione	Completo	pag. 9 <a href="#">↗</a>			■
3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	Completo	pag. 118 <a href="#">↗</a>			■
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report	Completo	pag. 9 <a href="#">↗</a> , 19 <a href="#">↗</a> , 23 <a href="#">↗</a> , 25 <a href="#">↗</a>			■
3.6	Perimetro del report (paesi, strutture, joint venture, fornitori, ecc.)	Completo	pag. 9 <a href="#">↗</a> , Struttura organizzativa <a href="#">↗</a>			■
3.7	Dichiarazione di qualsiasi specifica limitazione dell'obiettivo o del perimetro del report	Completo	pag. 8-9 <a href="#">↗</a>			■

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAZIONE DELL'OMMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	PRIMARIO
3.8	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	Completo	pag. 13 <a href="#">↗</a> , Struttura organizzativa <a href="#">↗</a>			■
3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche di stima applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report.	Completo	pag. 9 <a href="#">↗</a> , 59 <a href="#">↗</a> , 100 <a href="#">↗</a>			■
3.10	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica delle informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche	Completo	pag. 9 <a href="#">↗</a>			■
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Completo	pag. 9 <a href="#">↗</a>			■
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione	Completo	pag. 103-114 <a href="#">↗</a>			■
3.13	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	Completo	pag. 8-9 <a href="#">↗</a>			■
<b>4. GOVERNANCE, IMPEGNI E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>						
4.1	Struttura di governo dell'Organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	Completo	pag. 14-15 <a href="#">↗</a> , Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari <a href="#">↗</a> , Comitati Tecnici <a href="#">↗</a> , Commissioni Specializzate <a href="#">↗</a>			■
4.2	Indicare se il presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	Completo	pag. 14-15 <a href="#">↗</a> , Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari (pag. 30-31, 51) <a href="#">↗</a>			■
4.3	Numero dei membri dell'organo di governo che sono indipendenti e non esecutivi	Completo	pag. 14-15 <a href="#">↗</a> , Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari <a href="#">↗</a>			■
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	Completo	pag. 14-15 <a href="#">↗</a> , Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari (pag. 100-101) <a href="#">↗</a> , Assemblea degli Azionisti <a href="#">↗</a>		Nella normativa italiana non è prevista la partecipazione di commissioni costituite da rappresentanti dei lavoratori agli organi di governo. I collaboratori in possesso di azioni ordinarie della Banca possono esercitare il proprio diritto di voto e intervenire nelle Assemblee ordinarie e straordinarie.	■
4.5	Legame tra compensi degli Amministratori, Senior Manager ed Executives (inclusa la buona uscita), e performance dell'Organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)	Completo	pag. 14-15 <a href="#">↗</a> , Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari (pag. 69-77) <a href="#">↗</a>			■
4.6	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti d'interesse	Completo	pag. 14-15 <a href="#">↗</a> , Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari (pag. 90-95) <a href="#">↗</a>			■
4.7	Processi per la determinazione delle qualifiche e competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, ambientali e sociali	Completo	pag. 14-15 <a href="#">↗</a> , Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari (pag. 31, 53) <a href="#">↗</a>			■
4.8	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, sociali e ambientali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	Completo	pag. 11 <a href="#">↗</a> , 16-18 <a href="#">↗</a> , 24 <a href="#">↗</a> , 88 <a href="#">↗</a> , 101 <a href="#">↗</a> , Le Policy <a href="#">↗</a>			■
4.9	Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati	Completo	pag. 14-15 <a href="#">↗</a> , 17 <a href="#">↗</a> , Prevenzione e mitigazione dei rischi <a href="#">↗</a>			■

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	PRIMARIO
4.10	Processi per valutare le performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	Completo	pag. 14-15  , Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari (pag. 45-46, 60) 			■
4.11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Completo	pag. 14-15  , Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari (pag. 78)  , Prevenzione e mitigazione dei rischi 			■
4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/ associazioni esterne relativi a performance economiche, ambientali e sociali	Completo	pag. 17  , 18  , Adesione a standard internazionali 			■
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali ed internazionali	Completo	Le partnership per la sostenibilità 			■
4.14	Elenco degli stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Completo	pag. 23 			■
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	Completo	pag. 19  , Il dialogo con gli stakeholder 			■
4.16	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	Completo	pag. 19  , Il dialogo con gli stakeholder 			■
4.17	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e modalità in base alle quali l'organizzazione ha reagito alle problematiche emerse	Completo	pag. 19  , Il dialogo con gli stakeholder 			■

## INFORMAZIONI SULL'APPROCCIO GESTIONALE

G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
<b>SETTORE FINANZIARIO: IMPATTO DI PRODOTTI E SERVIZI</b>							
<b>Portafoglio prodotti:</b>							
FS1	Politiche ambientali e sociali applicate alle attività di business	Completo	pag. 26 <a href="#">↗</a> , 37 <a href="#">↗</a> , 38 <a href="#">↗</a> , 52 <a href="#">↗</a> , 54 <a href="#">↗</a> , 63 <a href="#">↗</a> , 66 <a href="#">↗</a> , 69 <a href="#">↗</a> , Le Policy <a href="#">↗</a> , Mediocredito Italiano (Energy) <a href="#">↗</a>				■
FS2	Procedure per valutare i rischi ambientali e sociali nelle attività di business	Completo	pag. 37 <a href="#">↗</a> , 63 <a href="#">↗</a> , 66 <a href="#">↗</a> , 69 <a href="#">↗</a> , Le Policy <a href="#">↗</a>				■
FS3	Processi per monitorare l'implementazione e il rispetto di clausole socio-ambientali da parte dei clienti	Completo	pag. 37 <a href="#">↗</a> , 63 <a href="#">↗</a> , 69 <a href="#">↗</a> , Le Policy <a href="#">↗</a>				■
FS4	Processi per accrescere le competenze del personale per applicare le politiche ambientali e sociali nelle attività di business	Completo	pag.45 <a href="#">↗</a> , 64-65 <a href="#">↗</a>				■
FS5	Interazioni con clienti ed altri stakeholder su rischi e opportunità socio-ambientali nelle attività di business	Completo	pag.19 <a href="#">↗</a> , 37 <a href="#">↗</a> , 63 <a href="#">↗</a> , Il dialogo con gli stakeholder <a href="#">↗</a>				■
	Audit	Completo	pag. 15 <a href="#">↗</a> , 17 <a href="#">↗</a> , Controllo interno Codice Etico <a href="#">↗</a> , Prevenzione e mitigazione dei rischi <a href="#">↗</a>				■
	Azionariato attivo	Completo	Investimenti responsabili <a href="#">↗</a>				■
<b>Dimensione Economica</b>							
	Performance economica	Completo	pag. 21 <a href="#">↗</a> , 80-81 <a href="#">↗</a> , Bilanci e Relazioni (Bilanci 2010) <a href="#">↗</a>				■
	Presenza di mercato	Completo	pag. 13 <a href="#">↗</a> , 80 <a href="#">↗</a> , 82-83 <a href="#">↗</a> , Presentazione del Gruppo <a href="#">↗</a>				■
	Impatti economici indiretti	Completo	pag. 26-28 <a href="#">↗</a> , 33-35 <a href="#">↗</a> , 66-70 <a href="#">↗</a>				■
<b>Dimensione Ambientale</b>							
	Materiali	Completo	pag. 59-60 <a href="#">↗</a> , 100 <a href="#">↗</a>				■
	Energia	Completo	pag. 55-57 <a href="#">↗</a> , 99 <a href="#">↗</a>				■
	Acqua	Completo	pag. 59 <a href="#">↗</a> , 100 <a href="#">↗</a>				■
	Biodiversità	Completo	pag. 63 <a href="#">↗</a> , 65 <a href="#">↗</a> , 71 <a href="#">↗</a>				■
	Emissioni e rifiuti	Completo	pag. 57-58 <a href="#">↗</a> , 60 <a href="#">↗</a> , 100 <a href="#">↗</a>				■
	Prodotti e servizi	Completo	pag. 61-64 <a href="#">↗</a>				■
	Compliance	Completo	pag. 17 <a href="#">↗</a>				■
	Trasporti	Completo	pag. 55-58 <a href="#">↗</a> , 99-100 <a href="#">↗</a>				■
	Altro	Completo	pag. 54 <a href="#">↗</a>				■
<b>Dimensione Sociale: pratiche lavorative</b>							
	Occupazione	Completo	pag. 39 <a href="#">↗</a>				■
	Relazioni industriali	Completo	pag. 43 <a href="#">↗</a> , Relazioni sindacali <a href="#">↗</a>				■
	Salute e sicurezza	Completo	pag. 48-49 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico <a href="#">↗</a>				■
	Formazione	Completo	pag. 44-45 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico <a href="#">↗</a>				■
	Diversità e pari opportunità	Completo	pag. 42-43 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico <a href="#">↗</a>				■

G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
----	-------------	-----------	------------------------------	-------------------------	-------------	-------------------------	----------

**Dimensione Sociale: diritti umani**

	Pratiche negli investimenti e negli acquisti	Completo	pag. 52-53  , 61-64  Il Codice Etico 				■
	Non discriminazione	Completo	pag. 11  , 42-43  , Il Codice Etico 				■
	Libertà di associazione e contrattazione collettiva	Completo	Il Codice Etico  , Relazioni sindacali 				■
	Abolizione del lavoro minorile	Completo	pag. 52-53  , Il Codice Etico 				■
	Prevenzione dal lavoro forzato e obbligatorio	Completo	pag. 52-53  , Il Codice Etico 				■
	Sicurezza	Completo	pag. 48-49  , Il Codice Etico 				■
	Diritti dei nativi	Completo	pag. 11  , 63  , Il Codice Etico 				■

**Dimensione Sociale: società**

	Comunità	Completo	pag. 66  , Il Codice Etico 				■
	Corruzione	Completo	pag. 11  , Monitoraggio dei rischi di corruzione 				■
	Politiche pubbliche	Completo	Rapporti con le istituzioni comunitarie 				■
	Comportamento anticompetitivo	Completo	pag. 11  , Il Codice Etico  , Tutela della libera concorrenza 				■
	Compliance	Completo	Il Codice Etico 				■

**Dimensione Sociale: responsabilità di prodotto**

	Salute e sicurezza del cliente	Completo	pag. 48-49  , Il Codice Etico  , Salute e Sicurezza 				■
	Comunicazione di prodotto per la vendita	Completo	pag. 11  , 29  , 75  , Il Codice Etico  , Trasparenza verso i clienti 				■
FS15	Politiche di progettazione e vendita responsabile dei prodotti	Completo	pag. 29  , Il Codice Etico  , Modello commerciale 				■
	Informazione su prodotti e servizi	Completo	pag. 11  , Il Codice Etico  , Trasparenza verso i clienti 				■
	Privacy del cliente	Completo	pag. 11  , Il Codice Etico  , Tutela della privacy 				■
	Compliance	Completo	pag. 15  , 17  , 75  , Il Codice Etico 				■

## INDICATORI DI PERFORMANCE

G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RRAGIONE DELL'OMMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
<b>SETTORE FINANZIARIO: IMPATTO DI PRODOTTI E SERVIZI</b>							
<b>Portafoglio prodotti</b>							
FS6	Portafoglio clienti per linea di business per area geografica, dimensione e settore	Completo	pag. 13 <a href="#">↗</a> , Chi siamo (Presentazione del Gruppo) <a href="#">↗</a>				■
FS7	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociali	Completo	pag. 84 <a href="#">↗</a> , 102 <a href="#">↗</a>				■
FS8	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientali	Completo	pag. 61 <a href="#">↗</a> , 101 <a href="#">↗</a>				■
<b>Audit</b>							
FS9	Audit sull'attuazione delle politiche socio-ambientali e delle procedure di risk assessment	Completo	pag. 17 <a href="#">↗</a> , Il sistema di controllo interno sulla attuazione del Codice Etico <a href="#">↗</a>				■
<b>Azionariato attivo</b>							
FS10	Relazioni con società partecipate con le quali la Banca ha avuto interazioni su temi ambientali e sociali	Completo	pag. 27 <a href="#">↗</a> , 33-34 <a href="#">↗</a> , Investimenti responsabili <a href="#">↗</a>				■
FS11	Asset sottoposti a screening ambientale e sociale	Completo	Investimenti responsabili <a href="#">↗</a>				■
FS12	Politiche di voto applicate a temi sociali e ambientali in società terze	Completo	Investimenti responsabili <a href="#">↗</a>				■
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA</b>							
<b>Performance Economica</b>							
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	Completo	pag. 21 <a href="#">↗</a> , 80-81 <a href="#">↗</a>				■
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi/opportunità per le attività dell'Organizzazione dovute ai cambiamenti climatici	Completo	pag. 54-65 <a href="#">↗</a>				■
EC3	Copertura degli obblighi assunti di definizione del piano pensionistico	Completo	Bilanci e Relazioni (Bilancio 2010 pag. 240-244) <a href="#">↗</a>				■
EC4	Finanziamenti significativi assunti dalla Pubblica Amministrazione	Completo	pag. 93 <a href="#">↗</a>				■
<b>Presenza di mercato</b>							
EC5	Rapporto fra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	Completo	pag. 92 <a href="#">↗</a>				
EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	Completo	pag. 47 <a href="#">↗</a> , 52-53 <a href="#">↗</a> , 98 <a href="#">↗</a>				■
EC7	Assunzione di personale nei luoghi di residenza	Completo	pag. 39 <a href="#">↗</a>				■
<b>Impatti economici indiretti</b>							
EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità" attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti e servizi, attività pro bono	Completo	pag. 35 <a href="#">↗</a> , 84 <a href="#">↗</a> , BIIS Progetti <a href="#">↗</a> , Supporto alla pubblica amministrazione <a href="#">↗</a>				■
EC9	Analisi e definizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	Completo	Piano d'Impresa 2011-2013 <a href="#">↗</a> , Macroeconomia e Congiuntura <a href="#">↗</a>				

G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE</b>							
<b>Materiali</b>							
EN1	Materie prime utilizzate per peso e volume	Completo	pag. 59-60  , 100 				■
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	Completo	pag. 59-60  , 100 				■
<b>Energia</b>							
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte	Completo	pag. 56-57  , 99 				■
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	Completo	pag. 56-57  , 99 				■
EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	Completo	pag. 56-57 				
EN6	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative	Completo	pag. 61-62  , 64 				
EN7	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	Completo	pag. 55-57 				
<b>Acqua</b>							
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	Completo	pag. 59  , 100 				■
<b>Biodiversità</b>							
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree protette ad elevata biodiversità	Non rendicontato		Non applicabile	Non vi sono siti della Banca in aree protette o a elevata biodiversità		■
EN12	Descrizione degli impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	Completo	pag. 63 				■
<b>Emissioni e rifiuti</b>							
EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso	Completo	pag. 58-59  , 100 				■
EN17	Altre rilevanti emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso	Non rendicontato		Non rilevante	Non vi sono ulteriori significative emissioni di gas a effetto serra		■
EN18	Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	Completo	pag. 55-58 				
EN19	Emissione di sostanze nocive per l'ozono per peso	Non rendicontato		Non applicabile	Non applicabile per l'attività finanziaria		■
EN20	NOx, SOx, e altre emissioni significative per tipo e peso	Completo	pag. 59 				■
EN21	Scarichi idrici	Non rendicontato		Non applicabile	Non applicabile per l'attività finanziaria		■
EN22	Peso totale di rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	Completo	pag. 60  , 100 				■
EN23	Sversamenti inquinanti	Non rendicontato		Non applicabile	Non applicabile per l'attività finanziaria		■
EN24	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero	Completo	pag. 100 				

G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
<b>Prodotti e servizi</b>							
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	Completo	pag. 53 <a href="#">↗</a> , 61-64 <a href="#">↗</a>				■
EN27	Riciclaggio dei prodotti venduti e del relativo imballaggio	Non rendicontato		Non rilevante	Non rilevante per l'attività finanziaria		■
<b>Compliance</b>							
EN28	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	Completo	pag. 60 <a href="#">↗</a>				■
<b>Trasporti</b>							
EN29	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	Completo	pag. 57-58 <a href="#">↗</a> , 99 <a href="#">↗</a>				
<b>Altro</b>							
EN30	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	Completo	pag. 60 <a href="#">↗</a>				
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE SULLE PRATICHE DI LAVORO E SULLE CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE</b>							
<b>Occupazione</b>							
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo contratto e distribuzione territoriale	Completo	pag. 89-90 <a href="#">↗</a>				■
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	Completo	pag. 39 <a href="#">↗</a> , 91 <a href="#">↗</a>				■
LA3	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine	Completo	pag. 96 <a href="#">↗</a>				
<b>Relazioni industriali</b>							
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	Completo	pag. 95 <a href="#">↗</a>				■
LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	Completo	pag. 95 <a href="#">↗</a>				■
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>							
LA6	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori	Completo	pag. 43 <a href="#">↗</a>				
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	Completo	pag. 97 <a href="#">↗</a>				■
LA8	Programmi di educazione, formazione, consulenza prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie e della comunità relativamente a disturbi o malattie gravi	Completo	pag. 46-49 <a href="#">↗</a> , Salute e Sicurezza <a href="#">↗</a>				■
LA9	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	Completo	pag. 48 <a href="#">↗</a> , Salute e Sicurezza <a href="#">↗</a>				

G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
<b>Formazione ed educazione</b>							
LA10	Ore medie di formazione annua per dipendente, suddivise per categorie di lavoratori	Completo	pag. 94 <a href="#">↗</a>				■
LA11	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	Completo	pag. 44-45 <a href="#">↗</a> , La Formazione <a href="#">↗</a>				
LA12	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	Completo	pag. 40 <a href="#">↗</a>				
<b>Diversità e pari opportunità</b>							
LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	Completo	Consiglio di Sorveglianza <a href="#">↗</a> , Consiglio di Gestione <a href="#">↗</a> , pag. 89-90 <a href="#">↗</a>				■
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	Completo	pag. 92 <a href="#">↗</a>				■
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE SUI DIRITTI UMANI</b>							
<b>Diversità e pari opportunità</b>							
HR1	Investimenti e accordi significativi che includono clausole sui diritti umani o che prevedono una valutazione in merito	Parziale	pag. 37 <a href="#">↗</a> , 63 <a href="#">↗</a> , 101 <a href="#">↗</a>		La totalità degli investimenti in project financing e le operazioni di commercio e produzione di armi o sistemi d'arma, sono sottoposti a screening. Attualmente il calcolo della percentuale di tali investimenti sul totale non è rilevato	Medio periodo	■
HR2	Fornitori sottoposti a verifiche in materia di diritti umani	Completo	pag. 53 <a href="#">↗</a>				■
<b>Non discriminazione</b>							
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	Completo	pag. 42 <a href="#">↗</a>				■
<b>Libertà di associazione e contrattazione collettiva</b>							
HR5	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	Completo	Relazioni sindacali <a href="#">↗</a>				■
<b>Abolizione del lavoro infantile</b>							
HR6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	Completo	pag. 18 <a href="#">↗</a> , 52-53 <a href="#">↗</a> , 63 <a href="#">↗</a>				■
<b>Prevenzione dal lavoro forzato e obbligatorio</b>							
HR7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	Completo	pag. 18 <a href="#">↗</a> , 52-53 <a href="#">↗</a> , 63 <a href="#">↗</a>				■
<b>Sicurezza</b>							
<b>Diritti dei nativi</b>							
HR9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	Completo	Non risultano violazioni dei diritti delle comunità locali				

G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE SULLA SOCIETA'</b>							
<b>Comunità</b>							
SO1	Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio attività, di operatività e di dismissione	Completo	pag. 63				■
FS13	Filiali in aree poco popolate o economicamente svantaggiate	Completo	pag. 82				■
FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte delle persone svantaggiate	Completo	pag. 28 , 67-72				■
<b>Corruzione</b>							
SO2	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	Completo	Monitoraggio dei rischi di corruzione				■
SO3	Percentuale di lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	Parziale	pag. 93		Il dato è attualmente rilevato sul totale dei collaboratori. Presente-remo la segmentazione per categoria	Prossimo bilancio	■
SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	Completo	pag. 95				■
<b>Politiche pubbliche</b>							
SO5	Posizioni sulle politiche pubbliche, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	Completo	Rapporti con le istituzioni comunitarie				■
SO6	Contributi a partiti politici e relative istituzioni	Completo	Le Policy Le liberalità a partiti politici, unioni sindacali e Istituzioni e Agenti della P.A. sono disciplinate in Italia dal D.Lgs. 231/01				
<b>Comportamento anticompetitivo</b>							
SO7	Azioni legali, e relative sentenze, riguardanti concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche	Completo	Tutela della libera concorrenza , pag. 36				
<b>Compliance</b>							
SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	Completo	pag. 36 , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2010 pag. 365-369)				■

G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
<b>INDICATORI SULLA RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO</b>							
<b>Salute e sicurezza del consumatore</b>							
PR1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza dei consumatori sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure	Completo	pag. 48-49 <a href="#">↗</a> , Salute e Sicurezza <a href="#">↗</a>				■
<b>Informazione su prodotti e servizi</b>							
PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	Completo	Trasparenza verso i clienti <a href="#">↗</a>				■
PR4	Numero di incidenti di non conformità a leggi e regolamenti interni relativi all'informativa su prodotti e servizi	Completo	pag. 36 <a href="#">↗</a>				
PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	Completo	pag. 30-31 <a href="#">↗</a> , 85-86 <a href="#">↗</a>				
FS16	Iniziative di educazione finanziaria per tipo di beneficiario	Completo	pag. 29 <a href="#">↗</a>				■
<b>Comunicazione di prodotto per la vendita</b>							
PR6	Conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing	Completo	pag. 75 <a href="#">↗</a>				■
PR7	Numero di incidenti di non conformità a leggi e regolamenti interni relativi alla comunicazione di marketing, inclusi pubblicità, promozioni e sponsorizzazioni	Completo	Non risultano incidenti della fattispecie				
<b>Privacy del cliente</b>							
PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Completo	pag. 87 <a href="#">↗</a> , Tutela della privacy <a href="#">↗</a>				
<b>Compliance</b>							
PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	Completo	pag. 36 <a href="#">↗</a> , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2010 pag. 365-369) <a href="#">↗</a>				■

# INDICATORI AGGIUNTIVI

<b>CLIENTI</b>	
Reclami della clientela per tipologia	pag. 32  , 87 
Sistema di qualità (eventuali certificazioni, codici di condotta adottati)	Le certificazioni  , pag. 49  , 55 
Clienti: canali diretti	Vicinanza 

<b>COLLABORATORI</b>	
Ripartizione collaboratori per livello di istruzione e genere	pag. 90 
Ripartizione del personale di filiale per ruolo e genere	pag. 93 
Partecipanti ad attività di formazione (iscritti)	pag. 94 
Formazione per contenuti	pag. 93 
Formazione: giorni di formazione erogati nell'anno, media per dipendente e per modalità di erogazione	pag. 94 
Comunicazione interna	pag. 94 
Relazioni industriali: giorni di assenza per motivazione	pag. 95 
Contenzioso: cause in essere	pag. 95 
Contenzioso: provvedimenti disciplinari	pag. 95 
Rapine: numero	pag. 97 

<b>AZIONISTI</b>	
Raccomandazioni degli analisti	pag. 98 
Rating	pag. 51 
Comunicazioni con investitori e analisti	pag. 98 

<b>FORNITORI</b>	
Fornitori in Italia	pag. 98 
Spese amministrative per tipologia	pag. 98 

<b>COMUNITÀ</b>	
Relazioni con i media: attività di comunicazione	pag. 102 
Elargizioni liberali	pag. 102 
Sponsorizzazioni	pag. 102 

# ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ

 **Ernst & Young**

Reconta Ernst & Young S.p.A.  
Corso Vittorio Emanuele II, 83  
10128 Torino  
Tel. (+39) 011 5161611  
Fax (+39) 011 5612554  
www.ey.com

## ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ

Al Consiglio di Gestione di Intesa Sanpaolo S.p.A.

- Abbiamo svolto le verifiche di conformità ed analisi sul Bilancio Sociale al 31 dicembre 2010 del Gruppo Intesa Sanpaolo descritte nel paragrafo 2. della presente relazione.  
Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare le affermazioni del Consiglio di Gestione riportate nella sezione "Introduzione e premessa metodologica" del Bilancio Sociale al 31 dicembre 2010 del Gruppo Intesa Sanpaolo, secondo le quali lo stesso è stato predisposto in conformità alle Sustainability Reporting Guidelines definite dal GRI - Global Reporting Initiative - e alle linee guida di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito elaborate dall'Associazione Bancaria Italiana "Il rendiconto agli stakeholder. Una guida per le banche". La responsabilità della predisposizione del Bilancio Sociale in accordo alle menzionate linee guida compete al Consiglio di Gestione di Intesa Sanpaolo.
- Allo scopo di poter valutare le affermazioni del Consiglio di Gestione richiamate nel paragrafo 1., sono state svolte le seguenti procedure di verifica, come suggerito dal Documento di Ricerca n. 1 emanato dal GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale - e secondo i criteri stabiliti dal principio di revisione "International Standard on Assurance Engagements 3000", emanato dall'International Auditing and Assurance Standard Board ("IAASB"), così sinteticamente riassunte:
  - verifica della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario ai dati ed alle informazioni riportate nei bilanci d'esercizio e consolidato al 31 dicembre 2010 di Intesa Sanpaolo S.p.A., sui quali sono state emesse le nostre relazioni di revisione contabile in data 29 marzo 2011;
  - analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
    - interviste e discussioni con la Direzione ed il personale, al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività del Gruppo Intesa Sanpaolo, di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del Bilancio Sociale e di rilevare i processi, le procedure ed il sistema di controllo interno che supportano la raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati, dalle singole aree operative e uffici del Gruppo Intesa Sanpaolo, alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio Sociale;

Reconta Ernst & Young S.p.A.  
Sede Legale: 10128 Torino - Via Po, 83  
Capitale Sociale € 1.402.000,00 i.v.  
iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Milano  
Codice Fiscale e numero di iscrizione: 02643400084  
P.I. 02699121010  
iscritta all'Albo dei Socii Contabili al n. 701457 Partecipa nella C.O.  
Società L.31/10/1976 Serie Spedite del 1/12/1998  
iscritta all'Albo Societario delle società di revisione  
Consiglio di Amministrazione n. 2 delibera n. 328/10 del 16/11/2010  
A member firm of Ernst & Young Global Limited

 **Ernst & Young**

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio Sociale, al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;
- analisi della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio Sociale. Tale attività è stata svolta sulla base delle linee guida di riferimento sopra evidenziate;
- verifica del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, alla completezza degli stakeholder e all'analisi dei dati emersi dal confronto con gli stessi, rispetto a quanto riportato nel Bilancio Sociale;
- ottenimento della lettera di attestazione sull'attendibilità e completezza del Bilancio Sociale, delle informazioni e dei dati in esso contenuti, nonché sulla conformità ai principi di redazione.

Il Bilancio Sociale presenta, a fini comparativi, i dati corrispondenti dell'esercizio precedente, per i quali si rimanda alla relazione da noi emessa in data 1 luglio 2010.

- Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che il Bilancio Sociale al 31 dicembre 2010 del Gruppo Intesa Sanpaolo sia conforme alle linee guida con riferimento alle quali è stato predisposto, riportate nella sezione "Introduzione e premessa metodologica" dello stesso. Inoltre, i dati di carattere economico-finanziario del Bilancio Sociale corrispondono ai dati ed alle informazioni dei bilanci d'esercizio e consolidato al 31 dicembre 2010 di Intesa Sanpaolo S.p.A., e gli altri dati e informazioni sono coerenti con la documentazione e rispondenti ai contenuti richiesti dalle linee guida in conformità ai quali il Bilancio Sociale stesso è stato predisposto.
- Richiamiamo l'attenzione sulla sezione "Gli obiettivi di miglioramento" che illustra le attività che il Gruppo Intesa Sanpaolo intende sviluppare.

Torino, 30 maggio 2011

Reconta Ernst & Young S.p.A.

  
Massimo Testa  
(Socio)

2

# IL QUESTIONARIO SUL BILANCIO SOCIALE 2010

Chiediamo qualche minuto del suo tempo.  
Le sue osservazioni ci aiuteranno a individuare ulteriori  
aree di miglioramento.

## DATI RELATIVI AL COMPILATORE

Sesso

M  F

Età

meno di 25  da 45 a 60  
 a 25 a 45  oltre 60

A quale delle seguenti categorie di stakeholder ritiene  
di appartenere?

- cliente  
 dipendente  
 azionista  
 fornitore  
 associazione di categoria  
 organizzazione sindacale  
 associazione dei consumatori  
 organizzazione ambientalista  
 organizzazione non governativa  
 organizzazione del terzo settore  
 amministrazione pubblica  
 altro, specificare: .....

## DATI RELATIVI AL DOCUMENTO

Come valuta il Bilancio Sociale nel suo complesso?

molto interessante  interessante  di scarso interesse

Come è venuto a conoscenza del Bilancio Sociale di Intesa Sanpaolo?

interesse  motivi di lavoro/studio  conoscenti  altro

Che valutazione ritiene di assegnare al Bilancio Sociale per ognuno di questi elementi?

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Trasparenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attenzione alle aspettative degli stakeholder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rilevanza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Approfondimento delle tematiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obiettività	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza dei contenuti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grafica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lunghezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Il Bilancio Sociale le ha fatto scoprire qualcosa della Banca che prima non conosceva?

No     Sì, in particolare: .....

Ha trovato delle incongruenze tra quanto affermato nel Bilancio Sociale e quanto è sua opinione o esperienza?

No     Sì, in particolare: .....

Quali argomenti l'hanno maggiormente interessata? .....

Ritiene che le azioni intraprese dalla Banca per risolvere situazioni "sensibili" siano state efficaci?

No     Sì, in particolare: .....

Ci sono obiettivi di miglioramento che Intesa Sanpaolo dovrebbe porsi e che non sono stati considerati nel Bilancio?

No     Sì, in particolare: .....

Altri commenti sul documento (elementi mancanti, aspetti da approfondire, ecc.)

.....  
.....  
.....  
.....

Il questionario può essere compilato sul sito Internet , oppure inviato tramite:

e-mail    [csr@intesasanpaolo.com](mailto:csr@intesasanpaolo.com)

fax        +39 02 8796 2028

posta     Intesa Sanpaolo Spa  
            Unità Corporate Social Responsibility  
            Via Monte di Pietà, 8  
            20121 Milano

Grazie per la collaborazione.

# CONTATTI

## Intesa Sanpaolo Spa

Sede legale

Piazza S. Carlo 156  
10121 Torino  
Tel.: +39 011 5551

Sede secondaria

Via Monte di Pietà 8  
20121 Milano  
Tel.: +39 02 87911

## Intesa Sanpaolo Spa

Sede Legale: Piazza San Carlo 156, 10121 Torino  
Sede Secondaria: Via Monte di Pietà 8, 20121 Milano  
Capitale sociale: 6.646.547.922,56 euro  
Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Torino e codice fiscale 00799960158  
Partita IVA 10810700152

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia  
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361 e Capogruppo del Gruppo Bancario "Intesa Sanpaolo",  
iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

## INFORMAZIONI ULTERIORI

Unità Corporate  
Social Responsibility

Tel.: +39 02 87963435  
Fax: +39 02 87962028  
E-mail: [csr@intesasanpaolo.com](mailto:csr@intesasanpaolo.com)

Investor Relations

Tel.: +39 02 87943180  
Fax: +39 02 87943123  
E-mail: [investor.relations@intesasanpaolo.com](mailto:investor.relations@intesasanpaolo.com)

Media Relations

Tel.: +39 02 87963531  
Fax: +39 02 87962098  
E-mail: [stampa@intesasanpaolo.com](mailto:stampa@intesasanpaolo.com)

Internet

[group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com) 

Realizzazione

Progetto grafico, impaginazione  
e ipertesto

Pubblicazione



Intesa Sanpaolo Spa - Unità CSR

**STUDIOLARIANI**architettura ■

MILANO [ I ] VIA G.E. PESTALOZZI 3 T +39 028911632  
WEB SITE [www.studiolariani.it](http://www.studiolariani.it) E-MAIL [studio.lariani@libero.it](mailto:studio.lariani@libero.it)

Maggio 2011

Le caratteristiche comunicative del Bilancio Sociale 2010, prevalentemente sequenziale ma con versione web e accesso ai processi di rete, ci ha indotto a sperimentare una forma d'arte che veicola tali contenuti: una serie di opere appositamente create a partire dalla memoria del novecento e che generano un'estetica propria del contemporaneo.

La pubblicazione è accompagnata da opere di Maya Di Giulio, pittrice, e Francesco Civelli, designer. L'intervento artistico, ideato e coordinato da Ettore Lariani, comporta tre fasi per la realizzazione:

- scelta di importanti opere del novecento a partire da immagini selezionate e scaricate liberamente dalla rete, compiuta per attinenza simbolica e metaforica ai titoli dei capitoli e paragrafi del Bilancio Sociale 2010;
- interventi pittorici di Maya Di Giulio che interpreta soggettivamente ogni opera con tecnica ad acquarello, sottraendo e/o modificando colori e soggetti. Non crea così copie, ma trasferisce forme e colori che i dipinti originali (o meglio i loro web-simulacri) le trasmettono;
- intervento di elaborazione digitale di Francesco Civelli: una volta scansionati i nuovi dipinti, l'artista informatico li elabora sfruttando le potenzialità digitali con processi non replicabili, quindi rendendoli oggetti *altri* rispetto ai dipinti-interpretazione dei web-simulacri.

Il doppio passaggio risulta metafora dei processi tecnici e artistici del nostro tempo, dove una tecnica "sensoriale" – il creare con mani, pennelli e colori – trasmuta attraverso la riproducibilità tecnica "immateriale" ogni qualvolta viene riprodotta, in stampa o in rete.

Titolo dell'opera	Pagina	Autore del dipinto la cui immagine ha ispirato l'opera
Copertina		Maya Di Giulio
Le cariche sociali	1	Fernand Léger
Identità e governance	2	Giorgio De Chirico
La relazione economica	20	Fernand Léger
La relazione sociale	22	Kazimir Severinovič Malevič
Clienti	26	Kazimir Severinovič Malevič
Collaboratori	38	Kazimir Severinovič Malevič
Azionisti	50	Kazimir Severinovič Malevič
Fornitori	52	Kazimir Severinovič Malevič
Ambiente	54	Kazimir Severinovič Malevič
Comunità	66	Kazimir Severinovič Malevič
Indicatori	79	Maya Di Giulio

Intesa Sanpaolo è attenta al rispetto dell'ambiente: questo volume è stato stampato su carta ecologica certificata.



ELEMENTAL  
CHLORINE  
FREE  
GUARANTEED



HEAVY METAL  
ABSENCE  
21 24 23

