

## Rapporto di Sostenibilità 2012



In copertina:  
Umberto Boccioni (Reggio Calabria 1882 - Verona 1916)  
**Officine a Porta Romana**, 1910  
olio su tela 75 x 145 cm  
Collezione Intesa Sanpaolo  
Gallerie d'Italia - Piazza Scala, Milano

# CARICHE SOCIALI

## CONSIGLIO DI SORVEGLIANZA

Presidente	Giovanni Bazoli
Vice Presidente	Mario Bertolissi Pietro Garibaldi
Consiglieri	Luigi Arturo Bianchi Gianfranco Carbonato Rosalba Casiraghi Franco Dalla Sega Jean-Paul Fitoussi Guido Ghisolfi Giulio Stefano Lubatti Marco Mangiagalli Gianni Marchesini Fabio Pasquini Eugenio Pavarani Gianluca Ponzellini Gian Guido Sacchi Morsiani Marco Spadacini 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	Enrico Tommaso Cucchiani
Consiglieri	Aureliano Benedetti Paolo Campaioli Elio Catania Roberto Firpo Emilio Ottolenghi
DIRETTORI GENERALI	Enrico Tommaso Cucchiani Giuseppe Castagna Carlo Messina Gaetano Miccichè
DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI	Ernesto Riva
SOCIETÀ DI REVISIONE	KPMG S.p.A.

## LEGENDA

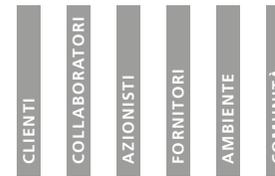
Link pagina  
Rapporto di  
Sostenibilità 2012



Link sito Internet



Link argomento  
di interesse  
anche per  
un altro  
stakeholder



### Link da tastiera

Torna alla pagina  
precedente



# SOMMARIO

La lettera agli stakeholder	6
Introduzione e premessa metodologica	8
<b>L'identità e la governance</b>	10
La mission e i valori di riferimento	11
Le linee strategiche	12
Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo	13
Il governo dell'impresa	14
Il modello di gestione della CSR	16
Il Global Compact	18
Il coinvolgimento degli stakeholder	19
L'analisi di materialità	20
Le nostre realizzazioni nel 2012	21
<b>La relazione economica</b>	22

<b>La relazione sociale</b>	24
La mappa degli stakeholder	25
Clienti	26
Collaboratori	36
Azionisti	48
Fornitori	50
Ambiente	52
Comunità	64
<b>Gli obiettivi di miglioramento</b>	74
<b>Indicatori</b>	76
Tavola di riepilogo degli indicatori GRI	99
<b>Relazione della società di revisione</b>	111
Contatti	112

# LA LETTERA AGLI STAKEHOLDER

I cinque anni che abbiamo alle spalle sono stati gravemente segnati da una crisi senza precedenti. Il tratto di strada che dobbiamo compiere per uscirne non può dirsi concluso. Il sistema bancario ha subito in maniera significativa il deterioramento del quadro economico nazionale. Sono allo stesso tempo evidenti importanti segnali di miglioramento nella valutazione del sistema bancario italiano a livello internazionale. In particolare nei confronti di Intesa Sanpaolo, la banca che a livello nazionale registra i più elevati indici di solidità patrimoniale e che nel contesto europeo si colloca in posizioni di eccellenza quanto al raggiungimento dei requisiti di liquidità previsti dai più stringenti parametri fissati dai regolatori internazionali.

La scelta di essere operatore finanziario fortemente legato all'economia reale e l'adozione di una strategia di crescita che mira alla sostenibilità della creazione di valore economico, hanno consentito a Intesa Sanpaolo di conseguire nel 2012 importanti risultati, malgrado il difficile contesto: solida patrimonializzazione, liquidità elevata e risultati della gestione operativa in forte crescita.

D'altro canto Intesa Sanpaolo è consapevole delle responsabilità derivanti dall'essere un istituto finanziario che fornisce servizi bancari a milioni di clienti nel mondo, una rete capillare di filiali copre l'intero territorio nazionale e un network internazionale assicura la presenza nei principali hub dove si assiste alla crescita dell'economia globale.

Proprio da questa consapevolezza deriva la nostra adesione alle iniziative di importanti Organismi internazionali quali il Global Compact delle Nazioni Unite, nata 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. In questo contesto ci impegniamo in progetti e iniziative che sostengono i principi e i più ampi obiettivi delle Nazioni Unite.

Nell'anno appena concluso Intesa Sanpaolo ha prestato grande attenzione al costante presidio dell'efficienza e della produttività del Gruppo, ispirando i propri interventi alla coesione interna e alla ricerca di soluzioni condivise con le Organizzazioni Sindacali. Le linee di indirizzo sono state improntate al sostegno dell'occupazione e alla valorizzazione della solidarietà generazionale unitamente ad una politica salariale sostenibile.

Nei confronti dei clienti abbiamo continuato ad essere a fianco delle persone e delle famiglie dando continuità alla nostra adesione ad iniziative istituzionali che promuovono un insieme armonico di agevolazioni per la famiglia. Sono state sviluppate nuove iniziative per facilitare l'inclusione finanziaria dei giovani e dei nuovi italiani. Siamo impegnati in progetti volti alla creazione di start up in grado di sviluppare nuove tecnologie; è da queste realtà che potranno sorgere le giovani generazioni di imprenditori in grado di cogliere le grandi sfide e di tornare ad affermare il brand Italia nel Mondo.

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 loro consolidamento e l'internazionalizzazione, con attenzione anche a criteri di sostenibilità sociale e ambientale.

Favoriamo la ricerca e l'innovazione perché riteniamo che queste possano essere una chiave strategica di riposizionamento competitivo delle aziende sul mercato globale e rappresentino una delle principali leve disponibili per generare crescita e nuova occupazione.

È sempre maggiore l'interesse dei consumatori e della società in generale per le tematiche ambientali. Intesa Sanpaolo è particolarmente attenta a ridurre la sua "impronta ecologica" e gli impatti generati dalle sue attività, attraverso azioni di monitoraggio e di miglioramento della efficienza energetica, mediante l'offerta di prodotti e servizi "verdi", orientando il credito anche in base a criteri di sostenibilità ambientale e sociale.

Abbiamo continuato a investire in progetti per la comunità con una visione di lungo termine: seguiamo con grande attenzione la crescita del Terzo Settore in Italia con un'ottica di inclusione finanziaria; attiviamo progetti di microcredito per le persone più a rischio, in collaborazione con Fondazioni e organizzazioni del Terzo Settore. Da sempre riconosciamo il valore delle attività di sostegno e valorizzazione della cultura e della conoscenza, quale espressione concreta di partecipazione della Banca alla vita del Paese. Per questo abbiamo favorito, anche attraverso sponsorizzazioni ed elargizioni liberali, l'accesso di tutti, specialmente dei giovani, alla cultura, alla musica e all'arte. Abbiamo reso disponibile e accessibile sul territorio il ricco patrimonio architettonico e artistico del Gruppo, attraverso numerosi eventi e l'apertura di 3 poli museali: Vicenza, Napoli e Milano, per un totale di oltre 300.000 visitatori, oltre al Museo del Risparmio aperto a Torino.

Le iniziative rendicontate in questo Rapporto di Sostenibilità ancora una volta danno conto dello sforzo fatto nel generare valore condiviso: progetti, iniziative e infrastrutture per creare crescita economica, sociale e ambientale per tutti. Questa è l'essenza del nostro impegno alla sostenibilità.

La storia e l'identità di Intesa Sanpaolo si caratterizzano e trovano la propria ragione d'essere, in maniera inscindibile, nella piena e consapevole responsabilità sociale, applicata nella gestione di tutte le sue attività, in ogni settore del proprio lavoro.

Giovanni Bazoli



Andrea Beltratti



Enrico Tommaso Cucchiani



## Questo Bilancio rispetta i requisiti delle Linee Guida GRI 3 e Financial Sector Supplement al livello A+

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		

## INTRODUZIONE E PREMESSA METODOLOGICA

Il Rapporto di Sostenibilità si rivolge a tutti gli stakeholder di Intesa Sanpaolo. Il documento rende conto delle attività realizzate nel 2012 nel tener fede agli obiettivi di miglioramento definiti ed è redatto in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines" del Global Reporting Initiative (GRI 3) e ai più recenti supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements".

Sono state tenute in considerazione anche le 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).

La selezione dei contenuti ha tenuto in considerazione i principi del GRI di rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza. È stata inoltre realizzata l'analisi di materialità [↗](#) che ha permesso di valutare gli argomenti sulla base della loro rilevanza per gli stakeholder e per le strategie aziendali. La metodologia utilizzata è quella del Protocollo Tecnico del GRI "Applying the Report Content Principles".

I principi del GRI sono stati altresì applicati per la definizione dei criteri di qualità informativa (equilibrio/neutralità, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e verificabilità) e del perimetro di rendicontazione.

Approfondimenti rispetto a quanto esposto nel Rapporto di Sostenibilità sono pubblicati sul sito Internet - Sezione Sostenibilità [↗](#).

Il documento presenta, nel corso della trattazione e nella Tavola di riepilogo degli indicatori GRI, gli opportuni link a tali informazioni aggiuntive.

Il Rapporto di Sostenibilità è stato sottoposto ad attività di revisione limitata. L'incarico è stato conferito alla società di revisione contabile KPMG S.p.A. La relazione che descrive le attività svolte e le relative conclusioni è a pag.111 [↗](#).

## Il processo di rendicontazione

Tutte le strutture aziendali contribuiscono alla redazione dei contenuti del Rapporto di Sostenibilità 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. La raccolta dei dati è centralizzata ed avviene sulla stessa piattaforma informativa preposta al controllo degli andamenti economici, patrimoniali e commerciali delle Unità di Business. 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 Rapporto di Sostenibilità 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 Rapporto di Sostenibilità viene pubblicato con cadenza annuale. La precedente edizione è stata pubblicata nel maggio 2012. I dati presentati fanno riferimento all'esercizio 2012 e, ove possibile, sono comparati con i due anni precedenti. Il perimetro del Rapporto di Sostenibilità include le società operative che hanno rilevanza per la rendicontazione di sostenibilità e che rientrano nel perimetro del Bilancio Consolidato 2012. 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 2012 non si sono registrate variazioni significative nel perimetro di rendicontazione rispetto al 2011.

Una sintesi del Rapporto di Sostenibilità 2012 è stata presentata nella "Relazione sull'andamento della gestione" che correda il Bilancio Consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo (vedi capitoli: "La mappa degli stakeholder", pag. 26 e "La responsabilità sociale e ambientale" pag. 123 ➔). 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 Rapporto di Sostenibilità è disponibile anche sul sito Internet ➔.



### Dichiarazione Verifica del livello di applicazione GRI

Il Global Reporting Initiative (GRI) dichiara che **Intesa Sanpaolo** ha presentato il proprio "Rapporto di Sostenibilità 2012" al dipartimento GRI Report Services, il quale è giunto alla conclusione che il Report possiede i requisiti del Livello di Applicazione A+.

I Livelli di Applicazione GRI indicano in che misura il contenuto delle linee guida GRI-G3 è stato utilizzato nel Report di Sostenibilità. La Verifica conferma il set e il numero delle informazioni previste per lo specifico Livello di Applicazione sono stati rendicontati nel Report e che l'Indice dei Contenuti GRI fornisce una valida rappresentazione delle informazioni richieste, come descritto nelle linee guida GRI-G3. Per la metodologia vedi [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

I Livelli di Applicazione non rappresentano un parere né sulla performance di sostenibilità della società dichiarante, né sulla qualità delle informazioni contenute nel Bilancio di Sostenibilità.

Amsterdam, 2 maggio 2013



Nelmar Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



Il "+" è stato aggiunto al Livello di Applicazione in quanto Intesa Sanpaolo ha sottoposto (una parte) del presente bilancio ad assurance esterna. Il GRI accetta il giudizio dell'organizzazione che redige il Report per la scelta dell'Assurance Provider e per la definizione dell'obiettivo dell'attestazione.

Il GRI è un'organizzazione multi-stakeholder pioniera nello sviluppo del framework di rendicontazione di sostenibilità più utilizzato al mondo e si adopera per il suo continuo miglioramento e applicazione a livello globale. Le linee guida GRI forniscono i principi e gli indicatori che le organizzazioni possono utilizzare per misurare e rendicontare la loro performance economica, ambientale e sociale. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

**Disclaimer:** Laddove la rendicontazione di sostenibilità include link esterni, compresa eventuale materiale audiovisivo, la presente dichiarazione riguarda soltanto il materiale sottoposto al GRI al momento della verifica in data 8 aprile 2013. GRI esclude esplicitamente che la presente dichiarazione sia applicata a cambiamenti successivi.

# 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

Il 2012 è stato un anno di moderata espansione per l'economia mondiale. La crescita è stata trainata dall'andamento positivo di Stati Uniti e Paesi emergenti. Viceversa, nell'Eurozona il prodotto interno lordo ha subito una modesta contrazione per effetto delle politiche fiscali restrittive e della recessione che ha colpito le economie dei Paesi periferici.

In Italia il contesto economico ha avuto pesanti riflessi sull'economia reale: alti tassi di disoccupazione giovanile, debolezza di investimenti e consumi, sofferenza del tessuto produttivo, necessità di recuperare il terreno perduto nelle graduatorie di competitività mondiali. Anche gli effetti del cambiamento climatico, quali le calamità naturali che anche nel 2012 hanno colpito le famiglie e le piccole imprese, hanno avuto pesanti ripercussioni su un contesto sociale già critico.

Le attività di dialogo con gli stakeholder e l'analisi dagli impatti che gli scenari economici e sociali potranno avere sulla nostra attività nel medio-lungo periodo così come delineati dai principali organismi internazionali, hanno contribuito a delineare gli ambiti di intervento per assicurare all'economia italiana un importante contributo.

Sono state avviate numerose iniziative dirette a sostenere le famiglie, a incentivare la nascita di nuove imprese, a promuovere l'innovazione e la crescita dimensionale sostenendo nuove forme di aggregazione delle aziende italiane nella prospettiva di una maggior competitività del sistema industriale. Nonostante un peggioramento del merito creditizio di una significativa quota del sistema produttivo, il Gruppo ha continuato ad impegnarsi in accordi con Associazioni e organismi di sistema sviluppando sinergie e nuovi ambiti di consulenza per rendere possibile o più conveniente il rapporto di credito.

Nei confronti dei collaboratori Intesa Sanpaolo ha orientato la propria azione ad una maggiore flessibilità dell'organizzazione aziendale in risposta alle nuove esigenze della clientela, continuando a valorizzare il merito e le professionalità. La valutazione dei rischi sociali e ambientali è divenuta componente di processi gestionali in diversi ambiti di operatività: la concessione del credito nella finanza di progetto, la salute e sicurezza dei lavoratori e sulla catena della fornitura. Importanti ambiti di miglioramento sono stati raggiunti nella diminuzione dell'impronta ecologica ottimizzando i consumi e investendo in energie rinnovabili. Nei confronti della comunità sono proseguite le linee di indirizzo a favore della cultura e dell'impegno sociale a favore dei più fragili in risposta alla drammatica emergenza della crisi.

Per il Gruppo Intesa Sanpaolo, nell'anno 2013 rimane prioritario preservare il carattere di sostenibilità dei risultati da conseguire. Oltre agli obiettivi reddituali, grande attenzione viene prestata, infatti, alle varie azioni volte al rafforzamento della solidità patrimoniale e al miglioramento del profilo di rischio e di liquidità. Verranno ulteriormente potenziati i sistemi di gestione dei rischi e costantemente presidiate l'efficienza e la produttività del Gruppo al fine di consentire creazione di valore per tutti gli stakeholder.

# IL PROFILO DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è il maggiore gruppo bancario in Italia, con circa 10,9 milioni di clienti e circa 5.300 filiali, e uno dei principali in Europa.

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

Il Gruppo, con una copertura strategica del territorio tramite le sue controllate locali, si colloca tra i principali gruppi bancari in diversi Paesi del Centro-Est Europa e nel Medio Oriente e Nord-Africa, dove serve 8,3 milioni di clienti attraverso una rete di oltre 1.500 filiali: è al primo posto in Serbia, al secondo in Croazia e Slovacchia, al terzo in Albania, al quinto in Bosnia-Erzegovina, Egitto e Ungheria, all'ottavo in Slovenia.

Vanta inoltre una rete internazionale e specializzata nel supporto alla clientela corporate, che presidia 29 Paesi, in particolare Medio Oriente e Nord Africa e le aree in cui si registra il maggior dinamismo delle imprese italiane, come Stati Uniti, Russia, Cina e India.

Al 31 dicembre 2012 il Gruppo Intesa Sanpaolo presenta un totale attivo di 673.472 milioni di euro, crediti verso clientela per 376.625 milioni di euro, raccolta diretta bancaria di 380.353 milioni di euro, la raccolta diretta assicurativa e le riserve tecniche sono di 81.766 milioni di euro.

La struttura del Gruppo Intesa Sanpaolo si articola in cinque business unit (Divisione Banca dei Territori, Divisione Corporate e Investment Banking, Divisione Banche Estere, Eurizon Capital e Banca Fideuram) che servono diverse tipologie di clientela. A esse si aggiunge il Centro di Governo costituito da Direzione Centrale del Personale, Chief Operating Officer, Chief Financial Officer, Chief Lending Officer e Chief Risk Officer con funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo dell'intero Gruppo.

Il dettaglio della struttura organizzativa di Intesa Sanpaolo si trova nel sito Internet del Gruppo [↗](#).

## Leadership in Italia fondata sulla relazione di lungo periodo con la clientela

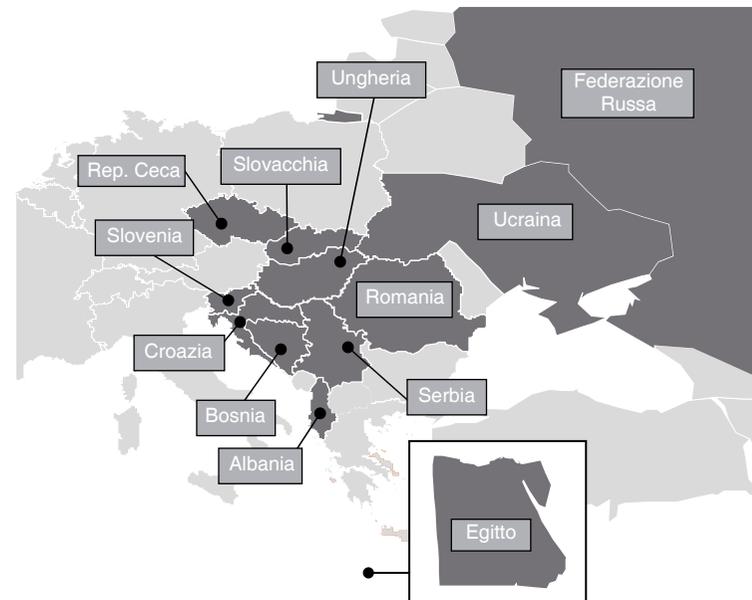
			RANKING IN ITALIA
Impieghi		15,8%	1°
Depositi <sup>1</sup>		16,8%	1°
Leasing		17,6%	1°
Fondi Pensione <sup>2</sup>		22,5%	1°
Risparmio Gestito <sup>3</sup>		23,7%	1°
Factoring		33,3%	1°

Dati al 31 dicembre 2012

1. Comprendono le Obbligazioni
2. Ranking al 30 giugno 2012
3. Fondi comuni

## Le Banche estere

~8,3 Milioni di clienti 1.520 Filiali in 12 paesi



Dati al 31 Dicembre 2012.

## 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. 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 rischio di riciclaggio, sul processo di concessione del credito; di validazione interna;
- il terzo è costituito dall'attività di revisione interna, assicurata dalla Direzione Internal Auditing, 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 GOVERNO DELL'IMPRESA

Intesa Sanpaolo adotta il modello di amministrazione e controllo dualistico caratterizzato dalla presenza di un Consiglio di Sorveglianza e di un Consiglio di Gestione.

Sul sistema di corporate governance sono fornite dettagliate informazioni nella "Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari-Relazione sulle Remunerazioni" .

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 dei componenti del Consiglio di Sorveglianza; alla loro responsabilità e, in via concorrente con il Consiglio di Sorveglianza, alla responsabilità dei componenti del Consiglio di Gestione; alla distribuzione degli utili; all'approvazione del Bilancio di Esercizio in caso di 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> nominato dall'Assemblea degli Azionisti svolge funzioni di indirizzo, supervisione strategica e controllo. In particolare nomina i componenti del Consiglio di Gestione e ne determina il compenso; approva il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio Consolidato.

Per quanto riguarda la funzione di supervisione strategica, il Consiglio di Sorveglianza, su proposta del Consiglio di Gestione delibera, tra l'altro, in ordine agli indirizzi generali programmatici e strategici; approva i piani industriali e/o finanziari e i budget; autorizza le operazioni strategiche e approva gli orientamenti strategici e le politiche di gestione del rischio.

Per quanto riguarda la funzione di controllo il Consiglio di Sorveglianza svolge ogni compito previsto dall'ordinamento per l'organo di controllo. Tutti i Consiglieri di Sorveglianza hanno i requisiti di onorabilità e professionalità previsti dalla disciplina legale e regolamentare e il requisito di indipendenza previsto dal Testo Unico della Finanza. La norma prevede in particolare 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. Nove Consiglieri sono iscritti nel registro dei revisori contabili e diciotto sono indipendenti secondo le previsioni del Codice di Autodisciplina.

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).

Al Consiglio di Gestione<sup>2</sup>, nominato dal Consiglio di Sorveglianza, spetta in via esclusiva la gestione dell'impresa in conformità con gli indirizzi generali, programmatici e strategici approvati dal Consiglio di Sorveglianza; delibera tutte le operazioni di ordinaria e di straordinaria amministrazione necessarie, utili o opportune per il raggiungimento dell'oggetto sociale. In particolare, e in via non esaustiva, il Consiglio di Gestione ha competenze sulle 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 mediante l'incarico di componenti delle Commissioni specializzate costituite in seno al Consiglio stesso.

Il Consiglio di Gestione, su indicazione del Consiglio di Sorveglianza, elegge tra i propri componenti il Consigliere Delegato. Il Consigliere Delegato ha altresì funzione di Chief Executive Officer della Società e del Gruppo e riveste la carica di Direttore Generale. Il Consigliere Delegato è il capo dell'Esecutivo e sovrintende alla gestione aziendale nell'ambito dei poteri attribuitigli in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici determinati dagli Organi sociali. 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.

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. A partire dal 1 luglio 2012 i Consiglieri di Sorveglianza hanno ridotto di un terzo i loro emolumenti fissi connessi alla carica nonché agli incarichi *ad personam* ricoperti nell'ambito del Consiglio.

Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza, oltre a tale riduzione, rinuncia a un terzo dei compensi spettanti per la carica, a partire dal 1 maggio 2012.

I Presidenti del Comitato Nomine, del Comitato Strategie e del Comitato Remunerazioni hanno rinunciato – come nel corso del precedente mandato – al compenso annuo previsto per tale incarico.

Per quanto riguarda i compensi dei Consiglieri di Gestione, incluso il Consigliere Delegato, e del management, sono anche previsti limiti fondati su un equo bilanciamento delle componenti fisse e variabili e, per quest'ultime collegate ai risultati conseguiti, si applicano sistemi di ponderazione per i rischi nonché meccanismi di valutazione volti ad assicurare il collegamento con risultati effettivi e duraturi.

Il Presidente del Consiglio di Gestione ha rinunciato, con decorrenza 1 maggio 2012, a un terzo dei compensi spettanti per la carica.

Al fine di assicurare al governo del Gruppo la necessaria unitarietà complessiva, la struttura di Intesa Sanpaolo è articolata in cinque 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 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.

### Note:

1. Nel sito Internet del Gruppo  è disponibile la composizione del Consiglio di Sorveglianza, brevi note biografiche e professionali dei Consiglieri nonché le cariche di amministrazione e controllo ricoperte dagli stessi.
2. Nel sito Internet del Gruppo  è disponibile la composizione del Consiglio di Gestione, brevi note biografiche e professionali dei Consiglieri nonché le cariche di amministrazione e controllo ricoperte dagli stessi.

## Le tappe della CSR

### 2012

Emanate le policy che riguardano:

- le regole in materia di politica ambientale ed energetica, aggiornate al 2012 per dar conto della nuova certificazione energetica UNI CEI EN ISO 50001:2011
- le regole per l'implementazione degli Equator Principles nelle Banche estere, che verranno progressivamente recepite dalle banche attive nella finanza di progetto
- le regole per la realizzazione di filiali sostenibili attraverso un attento controllo degli impatti ambientali

### 2011

Emanate le policy che riguardano:

- la concessione del credito nel settore degli armamenti (fa seguito a quella emanata nel 2007 precisandone le modalità operative);
- la gestione degli impatti ambientali ed energetici (fa seguito a quella emanata nel 2007);
- l'acquisto e l'utilizzo di carta e materiali derivati;
- i criteri ambientali e di sostenibilità per l'acquisto delle macchine d'ufficio;
- l'organizzazione sostenibile di eventi di comunicazione interna ed esterna
- Codice Etico: demandata piena autonomia alle controllate estere nella gestione delle segnalazioni di inosservanza
- Ammissione all'indice DJSI

### 2010

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

### 2009

- Aggiornato il Codice Etico sul tema della trasparenza nelle remunerazioni
- Realizzati i cruscotti di monitoraggio del Codice Etico e dello Stakeholder Engagement

### 2008

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

### 2007

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

# IL MODELLO DI GESTIONE DELLA CSR

## Il modello di gestione

Con l'adozione del Codice Etico, carta che esprime l'identità valoriale del Gruppo Intesa Sanpaolo, viene disegnato il modello gestionale imperniato sul concetto di responsabilità: non solo i singoli ma anche tutte le funzioni aziendali sono chiamate a garantire il proprio impegno perché le attività siano sempre coerenti con i valori dichiarati.

## La CSR nelle attività aziendali

L'Unità CSR, struttura in staff al Consigliere Delegato e CEO, collabora con un network di "Referenti CSR", circa 70 colleghi che sono portatori della cultura della responsabilità sociale nei propri ambiti di attività. Essi supportano l'Unità CSR aprendo canali di dialogo con gli stakeholder di riferimento, definendo gli obiettivi di miglioramento e affiancando i colleghi nella realizzazione dei progetti, nella gestione delle inosservanze del Codice Etico, nel monitoraggio e nella rendicontazione delle attività.

## Il dialogo con gli stakeholder

Ogni anno vengono realizzati percorsi di dialogo strutturato con i principali stakeholder. Vengono utilizzate le più differenziate tecniche di coinvolgimento: focus group e questionari on-line per i collaboratori e le Organizzazioni Sindacali, interviste per gli azionisti, i clienti e le ONG, survey di customer satisfaction e indagini presso i fornitori. Le aspettative degli stakeholder, considerate nell'alveo delle linee strategiche d'impresa, consentono di individuare gli obiettivi di miglioramento sui quali Intesa Sanpaolo si misura concretamente.

## Gli impegni nella dimensione locale e internazionale

Intesa Sanpaolo si impegna all'applicazione dei valori del suo Codice Etico nelle attività aziendali e alla progressiva realizzazione degli impegni del piano di miglioramento dichiarato nel Rapporto di Sostenibilità. Il Gruppo aderisce a standard di sostenibilità emanati da organismi internazionali e si impegna per contribuire ad una maggiore sostenibilità in un contesto globale di giustizia sociale e tutela dell'ambiente.

## Il monitoraggio delle attività

Il Rapporto di Sostenibilità è il principale processo di gestione per il monitoraggio delle attività che hanno rilevanza sociale e ambientale. L'ascolto degli stakeholder e la valutazione degli andamenti che emergono dagli indicatori quantitativi ne costituiscono l'elemento portante. Due cruscotti gestionali integrano i risultati delle attività di stakeholder engagement e di verifica dell'adozione dei valori del Codice Etico nelle attività aziendali con l'obiettivo di valutare gli andamenti e definire i piani di miglioramento.

## Il sistema normativo aziendale

I valori e i principi del Codice Etico sono richiamati dal Codice di comportamento. Oltre a questo l'Unità CSR si fa promotrice affinché i criteri di responsabilità sociale divengano elemento caratterizzante dell'intero impianto normativo e della emanazione di policy specifiche laddove le attività aziendali possono determinare impatti significativi sulla società e sull'ambiente.

## La CSR nella governance aziendale

L'Unità CSR presenta periodicamente una relazione al Comitato per il Controllo del Consiglio di Sorveglianza sullo stato di implementazione del Codice Etico, sulle criticità segnalate dagli stakeholder e sulle azioni correttive. La valutazione avviene sulla base di quanto emerge da un periodico assessment realizzato da una società di consulenza specializzata e indipendente per la valutazione della coerenza dei processi gestionali aziendali con i valori del Codice Etico.

## Segnalazioni di inosservanza al Codice Etico

Nel 2012 sono giunte 187 segnalazioni, in lieve aumento rispetto all'anno precedente. Ciò è dovuto all'arrivo di segnalazioni anche da parte di non clienti, classificate come provenienti genericamente dalla Comunità, nell'ambito di una campagna di opinione contro il finanziamento di infrastrutture ritenute dannose per l'ambiente e il territorio di riferimento.

	2012	2011	2010
<b>Clienti</b>	112	133	116
<b>Collaboratori</b>	17	15	9
<b>Fornitori</b>	31	21	28
<b>Comunità</b>	27	1	-
<b>Totale</b>	187	170	153

Vedi sito Internet [↗](#) per gli interventi di audit per la verifica dell'implementazione delle policy ambientali e sociali.

## Adesione a standard internazionali e impegni



### Global Compact [↗](#)

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



### Equator Principles [↗](#)

Linee guida per la valutazione del rischio sociale e ambientale nelle attività di project finance, basate sui criteri dell'IFC, organismo della Banca Mondiale.



Innovative financing for sustainability

### 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, l'identificazione dei rischi e delle opportunità e le strategie messe in atto nella gestione delle problematiche del cambiamento climatico.



Sosteniamo il Global Compact delle Nazioni Unite e promuoviamo le iniziative per il rispetto dei diritti umani, la tutela del lavoro, la protezione dell'ambiente e lotta contro la corruzione.

## Il rating di legalità

Il 15 novembre 2012 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha approvato il Regolamento Attuativo del "Rating di Legalità", un nuovo strumento concepito per accrescere la competitività del sistema delle imprese italiane promuovendo uno sviluppo eticamente sostenibile.

Il Rating è un attestato rilasciato dall'Autorità a quelle imprese che possono dichiarare il pieno rispetto di specifiche normative di settore, in particolare in ambito antitrust, fiscale o in materia di diritto del lavoro. Premianti sono i processi aziendali volti a favorire la Corporate Social Responsibility, il rispetto dei contenuti del "Protocollo di Legalità" – sottoscritto da Ministero dell'Interno e Confindustria – e l'utilizzo di sistemi di tracciabilità anche sotto la soglia dei mille euro.

Il Rating di Legalità evidenzia la centralità delle iniziative di compliance antitrust interne e, con specifico riferimento all'esperienza di Intesa Sanpaolo, conferma l'importanza del Programma di Compliance Antitrust avviato nel 2007. Il Rating suggerisce inoltre l'adozione di programmi di più ampia portata, che promuovano la formazione anche presso partner commerciali e clienti.

A tal proposito Intesa Sanpaolo ha di recente avviato un primo progetto di formazione sulla tematica del Rating di Legalità, la normativa antitrust e i riflessi reputazionali derivanti da violazioni della normativa rilevante dedicato ai clienti imprese del Gruppo ➔.

# IL GLOBAL COMPACT

	I 10 principi	Indicatori di performance
<b>Diritti umani</b> ➔	1. Sostenere e rispettare i diritti umani nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	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. Assicurarsi di non essere, seppur indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	Diritti Umani: HR1-9 Performance sulla società: SO5
<b>Tutela Del lavoro</b> ➔ ➔	3. Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	Pratiche di Lavoro: LA4-5 Diritti Umani: HR1-3, HR5 Performance sulla società: SO5
	4. Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	Diritti Umani: HR1-3, HR7 Performance sulla società: SO5
	5. Assicurare l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	Diritti Umani: HR1-3, HR6 Performance sulla società: SO5
	6. Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	Performance economica: EC7 Pratiche di Lavoro: LA2, LA13-14 Diritti Umani: HR1-4 Performance sulla società: SO5
<b>Ambiente</b> ➔	7. Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	Performance economica: EC2 Performance ambientale: EN18, EN26, EN30 Performance sulla società: SO5
	8. Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	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	Performance ambientale: EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26, EN30 Performance sulla società: SO5
<b>Politiche anti-corruzione</b> ➔ ➔	10. Promuovere iniziative per prevenire la corruzione in ogni sua forma	Performance sulla società: SO2-6

Intesa Sanpaolo partecipa al Programma Avanzato del Global Compact e rendiconta le attività realizzate nel rispetto degli impegni assunti con la comunicazione "Advanced Level" disponibile sul sito Internet del Global Compact ➔.

# 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.

Nel 2012 è proseguita la realizzazione, in sinergia con le Direzioni interessate, di momenti di ascolto e dialogo con gli stakeholder.

**Clienti:** da tutte le indagini è emerso un riscontro positivo sulla relazione con la Banca; in particolare viene apprezzata la disponibilità e professionalità dei colleghi in filiale. Gli ambiti di miglioramento riguardano le condizioni dell'offerta e lo snellimento dei processi interni.

Le famiglie che hanno usufruito dell'accordo per la sospensione della rata del mutuo esprimono apprezzamento per l'iniziativa auspicando un miglioramento nelle caratteristiche della sospensione (durata, modalità rimborso, interessi etc). I clienti immigrati chiedono maggior supporto da parte della Banca per l'avvio di nuove imprese. I clienti senior chiedono lo sviluppo di prodotti ad hoc per le esigenze degli anziani. I nuovi clienti giovani apprezzano tutti i canali di contatto telematico. Le imprese intervistate che hanno usufruito degli accordi per il sostegno alle PMI ne sono soddisfatte, anche se non sempre il servizio è stato sufficiente a migliorare la condizione economica complessiva dell'impresa. Per quanto riguarda i finanziamenti ambientali, i clienti apprezzano in particolare i tempi di gestione della pratica e di erogazione.

**Collaboratori:** chiedono maggiore coinvolgimento dei capi nei processi di valutazione, nella scelta dei percorsi formativi e di sviluppo. Viene suggerita una diffusa mappatura delle figure professionali presenti in azienda, il riconoscimento del valore dei colleghi senior e delle risorse junior. In tema di formazione si auspica lo sviluppo di soluzioni tecniche per fruire dei corsi on line con possibilità di maggior interazione. Per agevolare la conciliazione casa-lavoro lo sviluppo di soluzioni di telelavoro e la maggiore diffusione di convenzioni per asili nido, centri sportivi e mense aziendali.

**Azionisti:** l'associazione E.Di.Va. ha proposto i temi del sostegno alle imprese familiari e delle politiche creditizie volte a favorire i giovani, le nuove famiglie e la natalità. La Fondazione Cariplo ha sottolineato la centralità della persona, sia nella relazione con il cliente sia in un'ottica di maggior valorizzazione dei collaboratori. La Compagnia di Sanpaolo ha sottolineato il ruolo della Banca come sostenitore di progetti culturali per la comunità e nei confronti dei clienti come volano di sviluppo sui temi dell'innovazione e dell'aggregazione delle PMI.

**Comunità:** le ONG intervistate hanno fornito importanti contributi sulle modalità di definizione di una policy sui diritti umani e delle procedure operative per la sua applicazione affinché sia possibile monitorare i processi che possono avere impatti negativi sugli stakeholder.

Le attività di engagement hanno permesso di focalizzare gli ambiti di miglioramento e costruire la matrice di materialità. La Relazione Sociale presenta le attività sviluppate per rispondere a quanto emerso.

## Gli stakeholder coinvolti nel 2012

Stakeholder	Modalità di engagement
<b>Collaboratori</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Focus Group sui temi dei sistemi di valutazione e incentivanti, sulla formazione e sviluppo professionale, sul work life balance, welfare e diversity management. Coinvolti 79 colleghi delle Direzioni Centrali, strutture di Staff delle Divisioni di Business e Organizzazioni Sindacali.</li></ul>
<b>Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>25 interviste telefoniche ai clienti famiglia, small business e imprese e indagine online rivolta ai clienti famiglia, small business e imprese (4037 partecipanti su 21.957 invitati). Temi trattati: qualità della relazione Banca – cliente, sostegno della Banca alle famiglie e al tessuto produttivo, finanziamenti verdi.</li><li>Analisi di benchmark rivolta ai clienti famiglie. Partecipanti 14.107 interviste telefoniche a Clienti Famiglia: 2.667 del Gruppo Intesa Sanpaolo, 11.440 di altre Banche o BancoPosta</li><li>Osservatorio migranti: questionario online rivolto alla clientela straniera per valutare la percezione rispetto ai nuovi servizi offerti dalla Banca. Partecipanti 1.453</li><li>Indagine Benvenuto Superflash (clienti under 35 – 333 questionari compilati via web) e Benvenuto per clienti over 34 (1.168 interviste via telefono o via web)</li><li>Indagine qualitativa clientela senior</li><li>Analisi dei reclami sui temi sottoposti a engagement per lo stakeholder clienti</li></ul>
<b>Azionisti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Intervista all'associazione EDIVA (Etica Dignità Valori) e interviste a rappresentanti della Fondazione Cariplo e della Compagnia di San Paolo sui temi della sostenibilità sociale ed ambientale, della crescita, del monitoraggio e gestione dei rischi e sulla produttività e valorizzazione delle risorse</li></ul>
<b>Comunità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>3 interviste telefoniche ad alcune ONG specializzate sui temi dei Diritti Umani per raccogliere contributi per la stesura di una policy sui diritti umani</li></ul>

Vedi "Stakeholder engagement in Intesa Sanpaolo: i risultati delle iniziative di ascolto e dialogo con i nostri portatori di interesse nel 2012" 

## I criteri di identificazione dei temi

Il Rapporto di Sostenibilità 2012 è focalizzato sui temi di maggior 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.

L'analisi per identificare il valore "impatto sulle strategie" è stata condotta considerando alcune fonti interne del Gruppo, che rappresentano gli impegni sulle tematiche di interesse, e fonti esterne, che identificano il livello di attenzione sociale su questi temi. Il Codice Etico, la mission, i valori del Gruppo, gli obiettivi di miglioramento dichiarati nell'ultimo Bilancio Sociale sono state le principali fonti interne utilizzate per l'analisi; la rassegna stampa, gli studi di settore, i rapporti di organismi ed istituzioni nazionali ed internazionali sono state le principali fonti esterne analizzate. La rilevanza per gli stakeholder è stata determinata sulla base dei risultati emersi dalla attività di stakeholder engagement della Banca .

La matrice di materialità riporta il posizionamento delle tematiche sia rispetto alla rilevanza e priorità attribuita dagli stakeholder in tutti i processi di ascolto e dialogo della Banca, sia il livello di impatto sulle strategie del Gruppo, inteso come possibile impatto reputazionale o finanziario sulla Banca. I temi con valore alto su entrambi gli assi sono quelli su cui il Gruppo dovrà focalizzare prevalentemente la propria attenzione nel corso del prossimo anno.

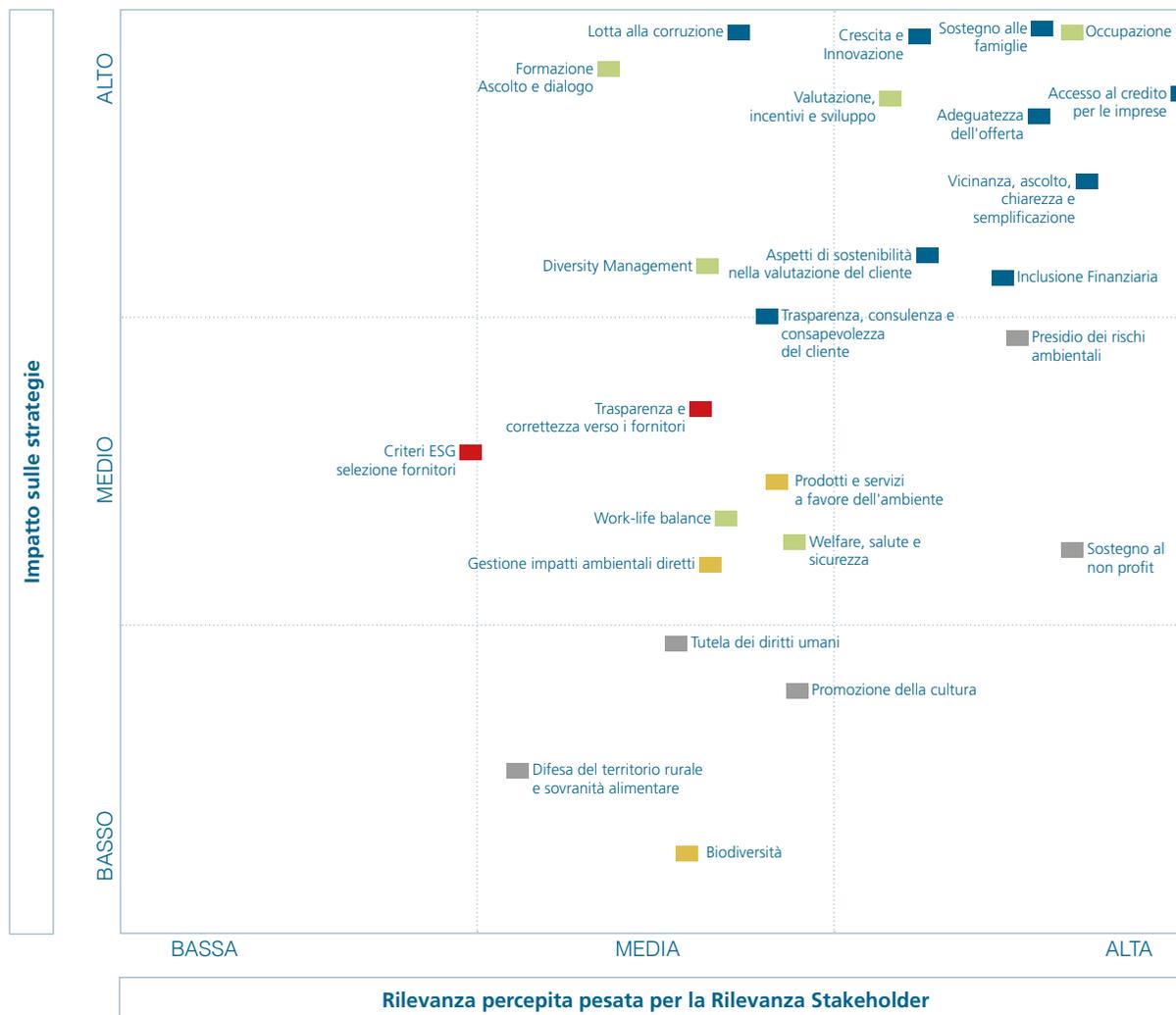
Anche gli argomenti trattati nel Rapporto di Sostenibilità sono stati selezionati sulla base di questa analisi che ci ha portato a concentrare l'attenzione su pochi temi considerati molto rilevanti, riservando però ad altre tematiche un adeguato spazio su altre fonti informative (sito Internet, pubblicazioni ad hoc, etc).

A corredo del Rapporto di Sostenibilità è stata realizzata la pubblicazione "Il valore della sostenibilità"  rivolta ad azionisti e investitori e pubblicata in occasione dell'Assemblea degli Azionisti il 22/4/2013. Il documento – realizzato sulla base dell'analisi di materialità – illustra il contributo delle tematiche di responsabilità sociale e ambientale alla creazione di valore aziendale.

## L'ANALISI DI MATERIALITÀ

Tematica di interesse per:

■ CLIENTI ■ COLLABORATORI ■ AMBIENTE ■ FORNITORI ■ COMUNITÀ



# LE NOSTRE REALIZZAZIONI NEL 2012

## Nel 2012 abbiamo fatto

Sono proseguite le attività di rilevazione della customer satisfaction e del sistema di gestione della qualità del servizio SEIoK. Nel 2012 gli indici hanno registrato un incremento medio complessivo dei risultati di oltre il 18% rispetto alla rilevazione del 2010/2011.

È stata sviluppata una innovativa modalità di relazione verso il cliente con Offerta Fuori Sede. Sono state avviate le attività progettuali per la partenza nel 2013 dell'estensione degli orari di apertura e chiusura delle Filiale, venendo incontro ai nuovi stili di vita della clientela.

Sono stati realizzati nuovi progetti volti a diffondere la cultura finanziaria presso i giovani.

È stata data continuità all'iniziativa "Piano Famiglie" che consente di sospendere il pagamento delle rate del mutuo ed è stata data adesione al nuovo protocollo "Percorso Famiglie" per promuovere un insieme armonico di agevolazioni per la famiglia. Nei confronti dei giovani è continuata l'offerta Superflash che include agevolazioni su prodotti transazionali, assicurativi e finanziari. È stata sviluppata una nuova offerta dedicata ai clienti anziani e, nei confronti dei "nuovi Italiani", è nato un nuovo servizio di gestione delle rimesse. Per sostenere le imprese abbiamo aderito a nuovi accordi di collaborazione con enti e organismi territoriali. È continuato l'investimento in progetti per favorire l'innovazione, la nascita di start-up e lo sviluppo di reti d'impresa. È continuato il nostro supporto al settore pubblico.

Innovazione, impegno sociale e concretezza hanno caratterizzato la relazione con i collaboratori. È proseguita la valorizzazione delle professionalità, supportando il talento senza mai smettere di verificare le opportunità di sviluppo. Le difficoltà del complesso quadro economico internazionale sono state affrontate ispirando i propri interventi alla coesione interna e alla ricerca di soluzioni condivise con le Organizzazioni Sindacali. Le linee di indirizzo hanno riguardato il recupero della redditività, la crescita della produttività, il sostegno dell'occupazione e la valorizzazione della solidarietà generazionale unitamente ad una politica salariale sostenibile.

Il Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia è stato esteso a 189 siti. Intesa Sanpaolo da tempo utilizza energia elettrica da fonte rinnovabile per il 95% dei consumi in Italia (oltre 165.000 tonnellate di CO<sub>2</sub> annue evitate). I consumi elettrici complessivi in Italia sono stati ridotti del 6,8% (circa 12.700 t di emissioni di CO<sub>2</sub> evitate). In Italia, l'85% dei consumi interni di carta utilizzata è a basso impatto ambientale. I finanziamenti ai clienti per investimenti nell'energia da fonti rinnovabili, nell'agricoltura e nella tutela dell'ambiente si attestano a circa 3 miliardi di euro. L'adozione degli Equator Principles per la valutazione degli impatti ambientali e sociali nel project finance è stata applicata a 50 progetti.

Nonostante il difficile contesto economico, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha chiuso l'esercizio 2012 con risultati positivi: i proventi operativi netti, pari a 17.881 milioni, sono stati superiori del 6,5% rispetto al 2011. Il valore economico generato ha superato i 14 miliardi. È stata proposta all'Assemblea la distribuzione di un importo unitario di 0,050 euro alle azioni ordinarie e 0,061 euro alle azioni di risparmio, per un totale di circa 832 milioni di euro. A ciò corrisponde un rendimento calcolato sul prezzo medio del titolo nel 2012 di 4,06% per le azioni ordinarie e 5,97% per le azioni di risparmio.

## Nel 2011 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.

# LA RELAZIONE ECONOMICA

## La performance economico-finanziaria nel 2012<sup>1</sup>

Nonostante il difficile contesto economico che nel 2012 ha negativamente condizionato l'attività bancaria sia in Italia sia nella generalità dei Paesi esteri di insediamento, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha chiuso l'esercizio 2012 con risultati positivi: i proventi operativi netti, pari a 17.881 milioni, sono stati superiori del 6,5% rispetto al 2011. La positiva dinamica dei ricavi unita alle strutturali azioni di contenimento dei costi, ha consentito di registrare un risultato della gestione operativa di 8.968 milioni, in crescita del 17,3%. Il maggior fabbisogno di rettifiche per rischio creditizio (+11,1%), è stato compensato dalle minori rettifiche di valore su altre attività, che nel 2011 includevano i pesanti effetti della ristrutturazione del debito dello Stato greco. Il risultato netto è stato di 1.605 milioni, a fronte della perdita di 8.190 milioni del precedente esercizio, che era stata determinata dalla svalutazione dell'avviamento. Il perdurare dell'incertezza del contesto macroeconomico e l'elevata volatilità dei mercati finanziari continuano ad imporre il costante presidio dei fattori che consentono di perseguire, nel medio e lungo termine, una redditività sostenibile: elevata liquidità, capacità di funding, basso leverage ed adeguata patrimonializzazione. La liquidità si è mantenuta su livelli elevati: al 31 dicembre 2012 l'importo delle riserve di liquidità stanziabili presso le diverse Banche Centrali ammontava a complessivi 115 miliardi. Quanto al funding, la rete di filiali rimane una fonte stabile e affidabile di provvista, con il 79% della raccolta diretta bancaria che proviene dall'attività retail. Il leverage del Gruppo continua a mantenersi ai livelli più bassi rispetto ai principali competitor e la patrimonializzazione si mantiene elevata: il Total Capital Ratio è pari a 13,6%, il Tier 1 a 12,1% e il Core Tier 1 a 11,2%. L'andamento degli aggregati patrimoniali testimonia la robusta posizione finanziaria del Gruppo. I crediti a clientela sono sostanzialmente allineati rispetto a fine 2011 (-0,1% a 377 miliardi), mentre la raccolta diretta bancaria da clientela risulta in aumento rispetto a fine 2011 (+5,6% a 380 miliardi). In aumento risulta anche la raccolta indiretta (+2% a 414 miliardi circa), grazie alle performance positive degli asset in gestione che hanno più che compensato la flessione della componente amministrata.

## La determinazione del valore economico e la sua distribuzione

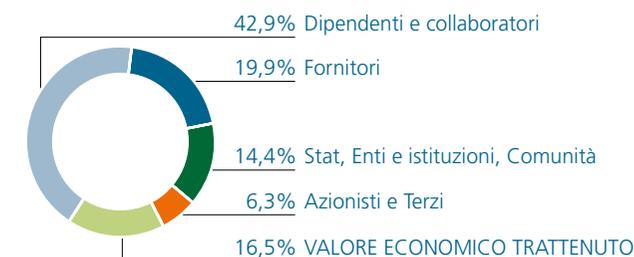
Il valore economico generato nel 2012 dal Gruppo Intesa Sanpaolo<sup>2</sup> ha superato i 14 miliardi. Tale ammontare esprime il valore della ricchezza prodotta, che viene in massima parte distribuito tra le controparti (stakeholder) con le quali il Gruppo si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. In particolare:

- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato del 43% circa del valore economico generato, per un totale di 6 miliardi. La voce comprende 144 milioni (al lordo dell'effetto fiscale) relativi all'esodo del personale. Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari;
- i fornitori hanno beneficiato del 20% circa del valore economico generato, per complessivi 2,8 miliardi corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- Stato, Enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di 2 miliardi, pari al 14% circa del valore economico generato e riferibili per la parte preponderante alle imposte correnti sul reddito dell'esercizio. Alla Comunità è stato attribuito dalle società del Gruppo un beneficio di 3 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 6% circa del valore economico generato, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto, per un ammontare complessivo di 0,9 miliardi;
- il restante ammontare, circa 2,3 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 e permettere lo sviluppo del complesso aziendale.

Il Valore economico	milioni di euro	%
Valore economico generato	14.073	100,0%
Valore economico distribuito	-11.731	83,5%
Dipendenti e collaboratori*	-6.031	42,9%
Fornitori	-2.799	19,9%
Stato, Enti ed istituzioni, Comunità	-2.020	14,4%
Azionisti e terzi	-881	6,3%
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>2.342</b>	<b>16,5%</b>

\* La voce include oneri di incentivazione all'esodo del personale per 144 milioni.

## Valore economico generato nel 2012



Note:

1. I dati e i commenti si riferiscono al conto economico consolidato riclassificato pubblicato nel Bilancio 2012 di Intesa Sanpaolo; le variazioni percentuali annue sono calcolate su dati 2011 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 2012 di Intesa Sanpaolo.
2. Il Valore economico generato è stato calcolato secondo le istruzioni distribuite dall'Associazione Bancaria Italiana 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 dalla Circolare n. 262 della Banca d'Italia.

# LA RELAZIONE SOCIALE

# LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

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

## LE TEMATICHE

Inclusione finanziaria ➡	La politica delle assunzioni ➡	Il rendimento del titolo ➡	La trasparenza nei processi di acquisto e nella selezione dei fornitori ➡	Il sistema di gestione ambientale e dell'energia ➡	Il microcredito e la lotta all'usura ➡
Sostegno al tessuto produttivo ➡	La valorizzazione delle persone ➡	I dividendi ➡	Promozione della sostenibilità sociale e ambientale ➡	Le fonti rinnovabili ➡	Il sostegno alle imprese sociali ➡
La qualità della relazione ➡	Formazione ➡	Le relazioni con gli azionisti e la comunità finanziaria ➡		Consumi energetici ed efficienza energetica ➡	Le elargizioni liberali ➡
Settori controversi ➡	La qualità della vita ➡			La carta ➡	Iniziative di solidarietà internazionale ➡
Contenzioso ➡	La salute e la sicurezza ➡			La mobilità ➡	Le sponsorizzazioni ➡
				La riduzione delle emissioni ➡	Il progetto cultura ➡
				Rifiuti ➡	Le relazioni con i media ➡
				L'acqua ➡	
				Prodotti e servizi verdi ➡	
				Equator Principles ➡	
				La cultura ambientale ➡	

# CLIENTI

Cogliere il punto di vista del cliente, ascoltare le dinamiche di contesto e sviluppare servizi e prodotti di qualità che rispondano oggi ai bisogni di famiglie e imprese con un occhio al futuro: questo è il percorso che stiamo realizzando.

Per questo i progetti del 2012, a partire dalla qualità del servizio, attentamente monitorata da un sistema di gestione ad ampio raggio, hanno dato risposta ai bisogni del territorio, dei giovani, delle imprese che investono in innovazione.

Ognuno di questi progetti nasce dalla collaborazione che abbiamo saputo creare e che abbiamo sostenuto perché fosse possibile attivare sinergie tra coloro che operano nel tessuto sociale ed economico mettendo a disposizione i nostri servizi e la nostra competenza.

## Sostegno alle famiglie

Con l'obiettivo di sostenere le famiglie in situazioni di disagio economico, Intesa Sanpaolo ha garantito continuità all'iniziativa Piano Famiglie promossa dall'ABI e dalle principali Associazioni dei Consumatori che consente di sospendere il pagamento delle rate del mutuo casa per 12 mesi. Nel luglio del 2012 è stato sottoscritto il nuovo protocollo d'intesa "Percorso Famiglie" che promuove l'avvio di azioni congiunte per realizzare un insieme armonico di agevolazioni per la famiglia (acquisto casa, nascita dei figli, loro istruzione, ecc.). Al dicembre 2012, sono oltre 11.400 i mutui che dal 2010 hanno usufruito della moratoria per un debito residuo di 887 milioni. Per essere a fianco delle famiglie nell'acquisto di case a costi accessibili, Intesa Sanpaolo partecipa al fondo immobiliare costituito nel 2010 insieme alla Cassa Depositi e Prestiti, al Governo e altri Gruppi bancari, assicurativi e casse previdenziali private con la sottoscrizione di quote del Fondo Investimenti per l'Abitare per un importo complessivo di 250 milioni di euro.

Per quanto riguarda i servizi bancari, in attuazione al Decreto Salva Italia, Intesa Sanpaolo ha prontamente attivato il "Conto Base" che prevede particolari condizioni di favore per rispondere alle esigenze delle famiglie in situazione di disagio economico. A fine dicembre 2012 sono stati attivati più di 2.300 conti di base.

## I progetti per i giovani

Lo sviluppo dell'offerta ha posto particolare attenzione ai giovanissimi per i quali sono previste agevolazioni e promozioni dedicate affinché possano con facilità avvicinarsi al mondo della banca consentendo una più facile inclusione finanziaria. L'offerta Superflash che include una vasta gamma di servizi si affianca al prestito "Bridge" , per studenti universitari, oggi concesso agli studenti di 25 Università convenzionate sulla base della regolarità e del merito negli studi, indipendentemente da requisiti di reddito e senza alcuna richiesta di garanzie personali. Le richieste in questi anni sono state oltre 8.000 e i prestiti concessi, sulla base dei requisiti di merito indicati dalle Università, circa 6.000. I finanziamenti accordati sono di 56 milioni.

Per quanto riguarda le Banche estere, in Bosnia-Erzegovina e in Croazia l'offerta include servizi bancari di base e una carta di debito a condizioni di favore. PBZ in particolare rende disponibili l'apertura di conti senza commissioni e prestiti per finanziare le esigenze degli studenti (alloggio, libri, ecc.). VUB Banka ha sviluppato una linea di credito al consumo per i giovani attivi nello studio, un mutuo a condizioni di favore e un finanziamento per coloro che intraprendono un percorso di certificazione nell'ambito ITC.

## Calamità naturali

Intesa Sanpaolo ha voluto essere a fianco delle famiglie e degli operatori economici anche nell'emergenza del terremoto in Emilia Romagna e delle alluvioni che hanno colpito la Toscana, l'Umbria e l'Alto Lazio. Sono stati complessivamente stanziati 350 milioni a condizioni di particolare favore per finanziare il ripristino di abitazioni e strutture colpite dalle calamità, nonché la sospensione del pagamento delle rate dei mutui e dei finanziamenti in essere.

## L'offerta Superflash

Superflash è il "marchio ombrello" per i clienti tra i 18 e i 34 anni che contraddistingue servizi, iniziative speciali, sito Internet e filiali dedicate. L'offerta include agevolazioni su prodotti transazionali, assicurativi e finanziari.

Nell'ambito dell'offerta è disponibile anche un mutuo che consente di finanziare fino al 100% del valore della casa con tassi dedicati e assenza di spese di istruttoria. Per garantire flessibilità e protezione, al mutuo sono abbinate gratuitamente opzioni che consentono di sospendere la rata e rimodularne l'importo grazie alla "flessibilità" della durata. Per i giovani lavoratori atipici l'Offerta Superflash include una polizza gratuita che impegna la compagnia di assicurazione a pagare le rate mensili del mutuo in caso di perdita del lavoro.

## Offerta senior

Nel 2012 la Capogruppo ha avviato un progetto dedicato agli anziani, clientela in continua crescita e con esigenze specifiche. È stato realizzato un nuovo libretto di risparmio per l'accredito della pensione che prevede l'azzeramento dei costi di accensione, il pagamento delle utenze allo sportello e il prelievo di contanti. Nuova è anche la "Carta Pensione", una carta prepagata nominativa ricaricabile che associa le funzionalità proprie delle carte di pagamento ai servizi tipici del conto corrente oltre a permettere anche di effettuare acquisti e pagamenti su Internet. A dicembre 2012 sono più di 14.200 i libretti "pensione per te" e più di 1.300 le carte pensione rilasciate. Anche le Banche estere hanno sviluppato servizi per gli anziani: l'egiziana AlexBank rende disponibile una offerta di servizi che include una carta di debito e accessi a Internet; in Serbia, in Slovenia, in Bosnia e in Croazia sono disponibili finanziamenti con particolari condizioni di favore per specifiche necessità dei pensionati. PBZ ha realizzato anche un conto con commissioni dimezzate rispetto agli altri clienti della Banca.

## La gestione delle rimesse

Con l'obiettivo di ampliare l'offerta per la clientela immigrata, oltre 760.000 clienti (più dell'8% dei clienti privati in Italia), e favorire integrazione e inclusione, Intesa Sanpaolo ha ulteriormente sviluppato il servizio di trasferimento fondi nato dall'accordo con Western Union nel 2011.

Per ridurre ulteriormente i costi di esecuzione delle rimesse in alcuni paesi di destinazione, a fronte di tempi più lunghi, è nato il servizio Next Day a cui si è affiancato nell'ultimo trimestre del 2012 il nuovo servizio Express to Family che, grazie ad accordi bilaterali con alcune banche estere del Gruppo Intesa, consente di inviare denaro allo stesso costo di un bonifico in Italia con tempi di esecuzione di sole 4 ore. Il servizio è disponibile anche per i non clienti che effettuano le operazioni in contanti a tariffe comunque convenienti. Nel 2012 circa 140.000 clienti famiglie straniere hanno aperto una relazione con Intesa Sanpaolo.

## Neo Impresa

Per far fronte alle difficoltà di inserimento nel mercato del lavoro, Intesa Sanpaolo ha creato il portale Neo Impresa. Il portale accompagna chi vuole avviare un'impresa o rilevarne una già esistente e aiuta a individuare i finanziamenti privati e pubblici disponibili.

Neo Impresa si articola in tre sezioni, ognuna corrispondente a una fase cruciale nella realizzazione di un'iniziativa imprenditoriale: dalla creazione dell'idea ("Pensala"), alla progettazione e valutazione economica della stessa ("Creala") fino alla proposizione di un'offerta bancaria dedicata e all'indicazione di fonti di finanziamento alternative, come bandi e agevolazioni ("Finanziala").

## Lavoratori in cassa integrazione

Già dal 2005 Intesa Sanpaolo ha realizzato "Anticipazione sociale" per i lavoratori in cassa integrazione. Le aziende italiane nel 2012 hanno incrementato ulteriormente il ricorso alla cassa integrazione straordinaria e i dipendenti spesso percepiscono l'indennità dall'INPS dopo 7/8 mesi dalla richiesta.

Anticipazione Sociale permette di attivare una linea di fido a rilascio graduale a condizioni economiche particolarmente agevolate. È utilizzabile fino al momento in cui l'INPS accrediterà sul conto corrente del lavoratore l'integrazione salariale.

Grazie agli accordi sottoscritti con gli Enti e con le istituzioni locali in Lombardia, Piemonte, Emilia Romagna, Toscana e Veneto, il lavoratore non sostiene alcun onere perchè indennizzato dai partner di progetto. Sono più di 10.000 le famiglie che hanno ottenuto sostegno per oltre 53 milioni.

## Favorire l'imprenditoria femminile

La polizza "Business Gemma", il primo prodotto bancario-assicurativo dedicato all'imprenditoria femminile, include coperture assicurative e di servizi assistenziali che mirano a dare una risposta concreta alle difficoltà di conciliare vita privata e professionale. Le aree di intervento previste sono quelle della maternità, assistenza, aiuto e tutela legale nei momenti difficili e salute.

Nel corso del 2012 sono state vendute quasi 2.000 polizze (di cui quasi il 90% nella soluzione pensata per chi ha meno disponibilità economica).

Importanti riconoscimenti sono stati attribuiti a Business Gemma: primo premio ai concorsi AIFIN-Cerchio d'oro dell'innovazione finanziaria 2011 e MF Innovation Award 2012.

## Il sostegno all'occupazione e al settore agricolo nelle Banche estere

Le Banche del Gruppo hanno realizzato importanti iniziative per favorire la nascita e lo sviluppo di micro-imprenditorialità femminile. La Banca slovacca VUB per il terzo anno consecutivo ha realizzato un progetto di formazione, "Emma Business Academy", rivolto alle donne neo-laureate che, dopo il congedo per maternità, decidono di dare avvio a iniziative imprenditoriali per trovare una adeguata occupazione. Anche Banca Intesa Beograd mette a disposizione finanziamenti per donne disoccupate che intendono avviare delle start-up.

Diffusi sono anche i progetti rivolti al settore agricolo e per lo sviluppo delle aree rurali. Tra gli altri, Banka Koper ha finanziato più di 130 coltivatori diretti per l'acquisto di sementi ed attrezzature; Intesa Sanpaolo Bank Romania, per sostenere gli agricoltori e le PMI colpite dalla siccità, ha concesso più di 220 finanziamenti per 24,5 milioni di euro. Le Banche nelle realtà estere hanno anche sviluppato linee di finanziamento per sostenere la nascita di start-up con l'obiettivo di favorire la microimprenditorialità. Tra le molte iniziative, i finanziamenti di microcredito della Banca egiziana Alexbank per lo sviluppo delle aree depresse e il sostegno all'occupazione. Nel 2012 sono stati erogati quasi 25 milioni di euro a più di 31.000 richiedenti.

# SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO

La crisi economica ha evidenziato i punti di debolezza del sistema imprenditoriale italiano: la piccola dimensione e la conseguente difficoltà di innovare e di proporsi sui mercati esteri; l'accesso al credito e le difficoltà di incasso. Da alcuni anni Intesa Sanpaolo porta avanti un progetto di dialogo con le PMI per mantenere viva la propria relazione con il territorio ed essere partner in un percorso di superamento della crisi. Le linee di intervento si sono focalizzate sui temi della crescita dimensionale, del supporto alla creazione di reti d'impresa, del capitale umano, dell'efficienza energetica ed eco-sostenibilità, dell'innovazione e internazionalizzazione.

Nel novembre 2011 è stato siglato un nuovo ed importante accordo con Confindustria Piccola Industria che ha dato seguito al percorso comune iniziato nel 2009 per sostenere le PMI. L'obiettivo è quello di sostenere con strumenti operativi il rilancio e la crescita delle imprese anche attraverso la valorizzazione delle specificità territoriali. L'accordo mette a disposizione degli associati un plafond di 10 miliardi di euro destinati ad investimenti negli ambiti strategici per sostenere la competitività delle aziende italiane.

Di rilievo è anche l'adesione nel 2012 alle "Nuove misure per il credito alle Pmi", accordo istituzionale che prevede la possibilità di sospendere mutui e leasing, di allungare la durata di mutui, anticipazioni bancarie e scadenze del credito agrario di conduzione; nonché di concedere finanziamenti connessi ad aumenti di mezzi propri realizzati dalle piccole e medie imprese. A dicembre 2012 sono oltre 19.600 le richieste accolte per la sospensione e di allungamento in quota capitale dei finanziamenti per un debito residuo di più di 6,3 miliardi.

Per sostenere il settore delle costruzioni che è stato particolarmente colpito dalla crisi, Intesa Sanpaolo ha siglato anche un accordo con l'Associazione Nazionale Costruttori Edili che mette a disposizione delle imprese associate un plafond di 2 miliardi per lo sviluppo di iniziative immobiliari, con particolare attenzione alla valorizzazione e riqualificazione del patrimonio immobiliare esistente.

## Reti d'impresa: fare rete senza rinunciare alla propria autonomia

Il rilancio della competitività delle imprese può avvalersi delle sinergie offerte da innovativi strumenti di aggregazione. Per questo Intesa Sanpaolo col supporto dalle competenze specialistiche di Mediocredito Italiano e coinvolgendo le principali istituzioni e associazioni di categoria, ha promosso azioni mirate a favorire la diffusione della conoscenza di questo specifico tema presso gli imprenditori e, parallelamente, ha fornito un'assistenza completa ai progetti di rete promossi dai Territori. Il modello di servizio dedicato allo sviluppo di reti d'impresa ha visto l'istituzione di un "Osservatorio nazionale" realizzato dal Servizio Studi e Ricerche in collaborazione con Mediocredito Italiano e la Direzione Marketing Imprese che ha l'obiettivo di valutare gli effetti positivi del sistema rete sulle performance d'impresa e più in generale sulla competitività del tessuto produttivo italiano.

Gli studi condotti nell'ambito dell'Osservatorio Nazionale verranno progressivamente declinati sul territorio attraverso la costituzione di Laboratori Regionali che rappresenteranno un luogo nel quale Banca e Territorio potranno sviluppare ulteriori sinergie per sostenere progetti di rete concreti.

## Start-up Initiative

Per creare opportunità di sviluppo e accelerazione del business per le start-up tecnologiche più promettenti, abbiamo dato avvio a Intesa Sanpaolo Start-up Initiative: un processo strutturato e continuo di ricerca, formazione, selezione e presentazione a investitori di start up ad alto contenuto tecnologico. In tre anni ha raggiunto 50 edizioni, incrementato il numero di paesi, tecnologie e settori industriali, sviluppato partnership a livello mondiale con il Global Social Venture Competition dell'Università di Berkeley e in Italia con l'Università Cattolica/Altis e l'Associazione San Michele Valore Impresa.

A fronte di circa 1.700 start up coinvolte, 450 hanno preso parte ai percorsi formativi e 330 si sono confrontate con più di 4.000 investitori italiani e internazionali.

Gli incontri hanno generato per le imprese oltre 2.000 manifestazioni di interesse da parte di potenziali investitori, totalizzando 55 "casi di successo" nell'ambito delle aziende incontrate.

## Officine Formative (OFF)

Officine Formative è il progetto con il quale Intesa Sanpaolo offre a studenti disoccupati e potenziali imprenditori un percorso gratuito di formazione che consente di apprendere gli elementi necessari per trasformare un'idea grezza in una potenziale impresa. Il percorso è suddiviso in due fasi: *Think it*, moduli on line per il trasferimento delle competenze di base e *Make it*, moduli in presenza sviluppare le competenze per trasformare le proprie idee di business in aziende.

Al termine del percorso le migliori idee di impresa che emergono dalle attività di laboratorio e che rispettano i requisiti richiesti, possono accedere alla selezione di Startup Initiative.

Nel 2012 sono state 55 le proposte presentate, 24 gli imprenditori coinvolti e 12 le start up selezionate.

## Singularity University

Per favorire la diffusione di una cultura dell'innovazione e del cambiamento, è stata avviata una collaborazione molto promettente con uno dei più avanzati centri di ricerca per le nuove tecnologie: la Singularity University, costituita nella Silicon Valley con il supporto della NASA e di Google. Si tratta di una nuova idea di università che, grazie alle potenzialità offerte dalle tecnologie a sviluppo esponenziale, si propone di risolvere le grandi sfide che attendono l'umanità (acqua, alimentazione, cambiamento climatico, sostenibilità, ecc.). Dopo un'esperienza iniziale che ha coinvolto più di 70 manager, l'iniziativa si è aperta ad alcune grandi aziende con una giornata formativa nella quale i clienti di Intesa Sanpaolo hanno potuto conoscere le opportunità delle tecnologie a sviluppo esponenziale e il loro impatto sulla società negli anni a venire.

## Technological Opportunity Proposal

Alle grandi imprese è dedicato il desk tecnologico specializzato Technological Opportunity Proposal che propone, secondo un approccio di open innovation basato sulla capacità di cogliere le migliori opportunità al di fuori della cerchia aziendale, occasioni di investimento in aziende in fase di crescita che producono tecnologie innovative.

Nel 2012 è stato ampliato il campo di specializzazione dal Cleantech ai settori dell'ICT e dei Media arrivando a coinvolgere 60 tra le principali realtà industriali italiane ed europee.

Ai clienti coinvolti sono state inviate circa 350 opportunità di investimento, dopo un'analisi che ha coinvolto più di 2.000 aziende target. L'iniziativa ha permesso così alla nostra clientela di effettuare ben 90 incontri con le aziende proposte, finalizzati a concludere accordi commerciali o progetti di ricerca congiunta.

## Innovazione

Intesa Sanpaolo vuole accompagnare le aziende clienti nei processi di crescita e internazionalizzazione, scegliendo la tecnologia come driver per la generazione del cambiamento sostenibile del sistema. La nostra offerta include finanziamenti, assistenza e consulenza attraverso strutture specialistiche dedicate.

Il programma di finanziamenti **Nova+**, affianca alla tradizionale analisi di merito di credito una valutazione tecnico-industriale del piano di investimenti svolta da una struttura di ingegneri specializzati per settore merceologico di Mediocredito Italiano che si avvalgono della collaborazione di alcuni autorevoli Atenei italiani per valutare il rischio tecnologico dei progetti più complessi ed ambiziosi. Nel 2012 sono stati erogati più di 290 finanziamenti per quasi 370 milioni di euro.

Mediocredito Italiano, centro di competenza del Gruppo Intesa Sanpaolo sulla gestione degli interventi di agevolazione alla Ricerca e Sviluppo nel 2012 ha svolto la propria attività a favore di circa 450 imprese ed enti per l'accesso ai progetti finanziati dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, inerenti i bandi del Programma Operativo Nazionale Ricerca e Competitività su Distretti, Smart City e Cluster Tecnologici Nazionali.

## Dialogo tra mondo finanziario, imprenditoriale e accademico

Diverse sono le iniziative sviluppate per favorire il dialogo tra i diversi attori che sono in grado di promuovere l'innovazione. A maggio 2012 è stata lanciata la Fondazione Ricerca e Imprenditorialità con alcuni gruppi industriali leader in Italia (Telecom Italia, Enel, Finmeccanica) ed eccellenze della ricerca (Istituto Italiano di Tecnologia, Fondazione Politecnico di Milano, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa), per sostenere, attraverso attività di formazione imprenditoriale, potenziamento e tutoraggio industriale, la crescita delle imprese che operano in settori tecnologici avanzati.

Per offrire assistenza e consulenza alle imprese che intendono accedere alle opportunità di finanziamento offerte dall'Unione europea, IntesaSanpaolo Eurodesk  opera con un particolare focus su ricerca e sviluppo dell'innovazione tecnologica.

La società interviene anche come partner nei progetti di ricerca e innovazione finanziati dalla Commissione europea affinché Intesa Sanpaolo sia partecipe fin dai primi stadi di sviluppo delle idee progettuali e sia in grado di valutarne al meglio i rischi e le potenzialità.

Nel corso del 2012, tra le numerosi iniziative realizzate, IntesaSanpaolo Eurodesk ha fornito supporto all'adesione di Intesa Sanpaolo a Enterprise Europe Network (EEN), la più grande rete di servizi di assistenza a sostegno della competitività e dell'innovazione delle PMI, nata nel 2008 per volontà della Direzione Generale Imprese e Industria della Commissione Europea. La Rete opera in 52 Paesi in Europa e nel mondo e include 600 organizzazioni aderenti. Intesa Sanpaolo Eurodesk monitora inoltre costantemente le politiche europee a favore della crescita e dell'inclusione finanziaria, consentendo al Gruppo e alle sue società di partecipare attivamente alla loro definizione.

## Filiere produttive

Una delle peculiarità dell'industria italiana è rappresentata dall'organizzazione della produzione in filiere produttive molto articolate e caratterizzate da un'elevata divisione del lavoro tra imprese. In questo modello trovano spazio le imprese di piccole e piccolissime dimensioni che raramente operano sul mercato finale, ma solitamente si collocano all'interno di una catena di fornitura a più stadi come subfornitrici di imprese più grandi. Dal mantenimento di questi tradizionali legami di filiera dipende la tenuta del tessuto economico e sociale all'interno dei territori italiani.

Numerosi segnali fanno percepire che molte imprese di subfornitura sono a rischio, schiacciate da tempi di pagamento elevati, sostituibilità con altri subfornitori localizzati nei paesi emergenti, basso potere contrattuale. È in tale contesto che il Servizio Studi e Ricerche insieme alla Direzione Regionale Emilia Romagna, Marche, Abruzzo e Molise ha realizzato un'indagine ad hoc su sei distretti industriali con l'obiettivo di capire se e quanto alcune competenze dell'impresa subfornitrice rendano strategico per il committente il mantenimento della relazione di fornitura a livello locale.

Le prime evidenze mostrano la rilevanza dell'affidabilità, della flessibilità, della qualità delle componenti fornite e, soprattutto, dell'integrazione del subfornitore nel processo innovativo del committente. Alla luce di questi risultati, Intesa Sanpaolo si propone di estendere l'analisi all'intero territorio italiano per individuare i fabbisogni della clientela e rafforzare il proprio modello di offerta, favorendo l'accesso al credito, le varie forme di aggregazione produttiva e la valorizzazione delle imprese con un riconosciuto ruolo strategico all'interno delle filiere.

## Sostegno alla Pubblica Amministrazione

Il Gruppo Intesa Sanpaolo anche nel corso del 2012 ha proseguito il suo impegno per essere a fianco della Pubblica Amministrazione sia a livello centrale che territoriale.

L'Ufficio Relazioni Istituzionali domestiche e internazionali ha sviluppato nuove opportunità di dialogo organizzando momenti di approfondimento e formazione a titolo gratuito nel corso dei principali appuntamenti quali il Forum Pubblica Amministrazione, l'Assemblea Annuale dell'ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) e il Fiera Forum Risorse Comuni organizzato da Anci Lombardia.

In tema di sostegno finanziario, tra le molte attività si segnala l'adozione dello strumento dello smobilizzo pro soluto per ovviare al ritardo dei pagamenti della pubblica amministrazione per servizi di fornitura, progettazioni e lavori pubblici e per garantire la necessaria liquidità alle imprese che devono far fronte a un contesto critico.

Con lo stesso obiettivo, nel settore sanitario è proseguita l'attività di smobilizzo pro soluto dei crediti vantati dalle strutture sanitarie convenzionate e dai fornitori nei confronti delle aziende sanitarie e ospedaliere. È stato inoltre rinnovato l'accordo per l'acquisto pro soluto dei crediti certificati vantati nei confronti dell'Università Cattolica del Sacro Cuore dai fornitori del Policlinico Gemelli.

## Insieme per il credito alle imprese della filiera

Grazie alla collaborazione tra Gucci e Banca CR Firenze, nel 2012 è stato sviluppato un progetto innovativo il cui obiettivo è rendere più fluido l'accesso al credito per le imprese appartenenti ad una filiera produttiva attraverso una condivisione informativa tra banca e azienda leader di filiera. L'iniziativa, presentata a gennaio 2013 ad oltre 600 fornitori e subfornitori della "filiera prodotto finito pelletteria Gucci", salvaguarda e fa crescere la filiera toscana della pelletteria di lusso. La banca, può ora arricchire le informazioni quantitative con quelle qualitative fornite da Gucci che elabora un indicatore di qualità per i suoi fornitori, permettendo così di valorizzare anche aspetti intangibili delle aziende con la possibilità di ottenere vantaggi per la filiera nel rapporto con la banca.

Nei primi mesi del 2013 già molte aziende hanno manifestato interesse e diverse di queste hanno già potuto beneficiare dell'accordo.

## I finanziamenti di Nova+

Anno	Progetti finanziati	Erogazioni [€/000]
2010	72	179.294
2011	244	467.618
2012	291	369.140

## Fonditalia Ethical Investment

A ottobre 2012 è stato avviato il collocamento di Fonditalia Ethical Investment, la nuova soluzione di investimento socialmente responsabile del gruppo Fideuram che integra obiettivi economici con caratteristiche di sostenibilità finanziaria e valore sociale. Fonditalia Ethical Investment investe in titoli emessi da stati sovrani, che si distinguono per una particolare attenzione ai temi sociali e ambientali; in titoli emessi da organi sovranazionali, che hanno un forte mandato etico perché impegnati in programmi di sostegno in favore delle economie in via di sviluppo; in fondi specializzati nel finanziamento del microcredito; in fondi di commercio equosolidale e in strumenti simili che puntano allo sviluppo sostenibile. Un Comitato Etico composto da professionalità manageriali e accademiche di comprovata esperienza nel campo della sostenibilità sociale garantisce la coerenza delle scelte gestionali rispetto ai principi etici che caratterizzano il prodotto. Il patrimonio del comparto al 31/12/2012 è pari a 13,5 milioni di euro.

Attraverso il collocamento di questo fondo il gruppo Fideuram sostiene la ricerca scientifica riconoscendo una liberalità a favore della FSM, Fondazione dell'AlSM (Associazione Italiana Sclerosi Multipla), che corrisponde a una percentuale delle commissioni di gestione ed eventualmente di performance del comparto.

## Investimenti responsabili: fondi etici e azionariato attivo

Gli investimenti nei fondi etici vengono selezionati utilizzando criteri di tipo positivo (principio inclusivo) per individuare elementi di buona gestione sociale e ambientale nelle società o enti analizzati e negativo (principio esclusivo) per le attività in contrasto con i principi etici dichiarati dai fondi. Viene anche utilizzato il principio "best in class", per individuare società che, in determinati mercati a rischio, si distinguono per iniziative socio-ambientali. Lo screening ambientale è interamente soggetto al principio "best in class" visto che tutte le maggiori società quotate hanno un impatto rilevante sull'ambiente e questo principio di selezione consente di evidenziare i titoli più virtuosi.

Nel corso del 2012 l'applicazione di questi criteri ha determinato la variazione dell'universo investibile e di conseguenza l'inclusione o esclusione di alcuni emittenti dal portafoglio dei fondi. Tra le motivazioni di inclusione ricordiamo i programmi per la riduzione di gas serra, la tutela della biodiversità, l'utilizzo di tecnologie pulite, il coinvolgimento dei fornitori e la tutela delle minoranze nella forza lavoro; tra quelle di esclusione il coinvolgimento nel settore delle armi, la violazione dell'antitrust, le frodi contabili e le discriminazioni nella concessione dei crediti. Alcune esclusioni per il 2012 hanno riguardato alcune blue-chips europee per problemi legati all'ambiente e alle risorse umane, a controversie sul diritto del lavoro, a relazioni con i competitori di mercato, al coinvolgimento nel settore dell'energia nucleare.

Le pratiche di azionariato attivo sono svolte principalmente per grandi investitori istituzionali che ne fanno richiesta. Questa attività si traduce principalmente in pratiche di engagement che prevedono la comunicazione diretta ai consigli di gestione delle società in cui si investe, ponendo quesiti e annotazioni su temi di particolare interesse dei clienti relative ad aspetti sociali, ambientali e di governo aziendale.

Nell'ambito delle strategie di investimento responsabile, il FAPA – uno dei primari fondi pensione del personale Intesa Sanpaolo – adotta, per primo in Italia, una strategia di azionariato attivo, interagendo direttamente con alcune grandi aziende inserite nel portafoglio. Il dialogo si è focalizzato sulla filiera dei fornitori e ha consentito di valutare il comportamento delle società e sollecitare azioni di miglioramento.

## Settori controversi

Intesa Sanpaolo, in coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico, ha deciso fin dal 2007 di gestire il settore delle armi con una policy interna restrittiva che limita drasticamente la partecipazione ad attività che riguardino la produzione e il commercio di materiali di armamento militare. In particolare tutte le transazioni relative a import ed export di armamenti nell'ambito della Legge 185/90 sono vietate e sono stati definiti specifici limiti nella gestione dell'erogazione di finanziamenti e di altri servizi finanziari a imprese coinvolte nel settore. Intesa Sanpaolo ha inoltre esplicitato alcuni ambiti particolarmente controversi dai quali intende astenersi e in particolare quelli delle armi nucleari, biologiche e chimiche, le bombe a grappolo e a frammentazione, le armi contenenti uranio impoverito e le mine antiuomo.

Nell'applicazione concreta della policy sono state previste alcune eccezioni per tenere in considerazione gli interessi di difesa nazionale anche in una prospettiva di difesa integrata europea e si è quindi deciso di supportare i Programmi Intergovernativi in essere tra Paesi che rispettino i principi democratici nonché di autorizzare importazioni e attività domestica a favore di forze armate nazionali.

Nel corso degli ultimi anni le operazioni autorizzate sono progressivamente diminuite fino a essere sostanzialmente azzerate fin dal 2011, anche se gli strascichi di alcune operazioni potrebbero ancora comparire in futuro ➡.

# QUALITÀ DELLA RELAZIONE

## Iniziative di educazione finanziaria

Nel 2012 il progetto “Mettere in comune le competenze”, avviato nel corso dell’anno precedente, è stato al centro delle relazioni tra Intesa Sanpaolo e le Associazioni dei Consumatori. Nato dalla volontà di migliorare la conoscenza reciproca e la capacità di collaborazione a vantaggio dei clienti consumatori, il progetto prevede lo scambio di saperi e di competenze tra rappresentanti della Banca e delle Associazioni. Nel corso dell’anno si è concluso il primo dei quattro progetti che compongono “Mettere in Comune Competenze” con gli ultimi 2 moduli di formazione bancaria/finanziaria dedicati ai giovani quadri delle associazioni. Il corso ha fornito strumenti e tecniche per la migliore comprensione delle dinamiche dei mercati finanziari che possano essere adattate, replicate e moltiplicate sul territorio dai rappresentanti delle associazioni e dalla Banca ai clienti/consumatori.

Sempre nel 2012, per la prima volta, rappresentanti delle associazioni hanno svolto il ruolo di “formatori” all’interno della Banca: da giugno a dicembre si sono susseguiti 10 incontri di formazione che hanno visto la partecipazione di circa 170 colleghi apprendisti della Banca dei Territori.

Per approfondimenti e ulteriori iniziative di educazione finanziaria vedi anche il sito Internet .

## Semplificazione delle procedure di accesso al credito

Nell’ultimo anno è stata completata una revisione complessiva dei processi del credito dedicati alla clientela Small Business, snellendo la documentazione richiesta alla clientela e semplificando le procedure interne per assicurare risposte rapide e puntuali. I tempi medi di risposta alle richieste di affidamento si sono complessivamente ridotti di oltre il 50%. Un innovativo processo dedicato alle pratiche di piccolo importo consente la delibera degli affidamenti generalmente entro 2 giorni lavorativi (quasi il 20% delle pratiche è deliberato in un solo giorno).

In quest’ambito, sono stati appositamente sviluppati anche nuovi modelli di rating, più accurati e statisticamente predittivi che tendono a rendere le valutazioni meno legate al ciclo economico e maggiormente orientate a orizzonti temporali più lunghi, consentendo di rafforzare il sostegno alle start-up e ai nuovi clienti meritevoli.

Un importante riconoscimento è stato attribuito al Processo del Credito Small Business, che si è classificato al primo posto nella categoria “Organizzazione e Operations” al concorso AIFIn “Cerchio d’Oro dell’innovazione finanziaria 2011”.

## Accessibilità dei servizi

Per favorire l’accesso ai servizi bancari alle persone non vedenti, tutti gli sportelli automatici del Gruppo Intesa in Italia (più di 7.100 ATM) sono dotati di un’interfaccia dedicata che consente di prelevare contante, ricaricare il cellulare e ottenere il saldo del proprio conto corrente.

Premendo il tasto 5, prima dell’inserimento della carta, gli sportelli automatici consentono l’operatività in autonomia sia agli ipovedenti – tramite una grafica ad alta leggibilità disponibile su tutto il parco macchine – che ai non vedenti tramite una guida vocale che può essere ascoltata su più di 5.600 macchine con l’utilizzo di normali cuffie.

## Il Museo del Risparmio

Il Museo del Risparmio di Intesa Sanpaolo che ha sede nel centro storico di Torino è nato con l’obiettivo di diffondere la cultura finanziaria presso un pubblico di non specialisti. Offre un percorso di visita che si snoda attraverso 5 sale tematiche che stimolano la partecipazione attiva proponendo racconti storici, spiegazioni dei principi alla base delle scelte di investimento, forme di contaminazione con letteratura e cinema e giochi interattivi a disposizione del visitatore. All’inizio dell’anno scolastico sono stati attivati percorsi didattici differenziati a disposizione delle scuole.

Nell’ottobre del 2012, ai ragazzi delle scuole medie di Torino e Provincia è stato dedicato un concorso su “Risparmio e Futuro” e percorsi formativi per apprendere ad usare senza sprechi acqua, cibo, denaro, energia e trasporti .

## Cultura finanziaria a scuola

È stata dato avvio nell’anno scolastico 2012/13 alla quinta edizione di “Cultura finanziaria a scuola: per prepararsi a scegliere”, promossa dall’Osservatorio Permanente Giovani Editori in partnership con Intesa Sanpaolo.

Anche per quest’anno scolastico viene proposto ai docenti un percorso base di 10 lezioni su dieci temi particolarmente significativi. Le classi coinvolte dal progetto sono monitorate da GfK Eurisko nell’ambito della ricerca nazionale che ogni anno l’Osservatorio svolge nell’ambito dell’iniziativa “Il quotidiano in classe”. L’obiettivo è quello di valutare nel tempo la crescita delle competenze degli studenti in ambito finanziario.

Target	Obiettivi	Metodologia
Customer Satisfaction di Filiale Clienti privati e small business di Intesa Sanpaolo in Italia Rilevazione: marzo-ottobre 2012	Valutare la soddisfazione sul servizio erogato dalle filiali e la propensione al passaparola dei clienti	68.140 interviste telefoniche a clienti privati e small business
Indagine di benchmark clienti privati in Italia Rilevazione: settembre-ottobre 2012	Valutare la soddisfazione nei confronti di: <ul style="list-style-type: none"> <li>personale di filiale e consulente</li> <li>ambiente interno della filiale</li> <li>prodotti e servizi</li> <li>relazioni con il mondo bancario</li> <li>passaparola</li> </ul>	14.107 interviste telefoniche a clienti privati: <ul style="list-style-type: none"> <li>2.667 di Intesa Sanpaolo</li> <li>11.440 di altre banche o Bancoposta</li> </ul>
Aziende italiane utilizzatrici dei prodotti e servizi di Mediofactoring Rilevazione: aprile 2012	Valutare la soddisfazione nei confronti di: <ul style="list-style-type: none"> <li>figure di contatto;</li> <li>qualità del servizio.</li> </ul> Verificare l'immagine percepita del brand	<ul style="list-style-type: none"> <li>Questionario on-line inviato a 1.100 società</li> </ul>
Selezionato numero di clienti Corporate migrati dalla piattaforma di remote banking Links a Inbiz Rilevazione: ottobre 2012	Comprendere i livelli di soddisfazione in merito a: comunicazione, formazione e assistenza nel passaggio alla nuova piattaforma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interviste telefoniche o questionario on line a 330 società</li> </ul>
Clienti privati e PMI all'estero. Rilevazione semestrale/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>passaparola</li> <li>immagine della Banca</li> </ul>	Nove banche coinvolte. Circa 63.750 interviste, di cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>58.300 per monitoraggio trimestrale sui clienti privati</li> <li>5.450 per monitoraggio annuale su clienti PMI</li> </ul>
Indagine di benchmark Bancarizzati privati e PMI all'estero Rilevazione annuale (1 per le PMI e 2 per i privati)	Valutare la soddisfazione (vedi rilevazione precedente) e la fidelizzazione del cliente nei confronti dei concorrenti	Circa 26.650 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 servizi di Internet Banking	Circa 3.200 rispondenti a un questionario on-line. 4 banche coinvolte

## Il sistema di gestione della qualità SElok

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 Intesa Sanpaolo ha lanciato il Programma SElok per misurare e migliorare la qualità dei servizi in filiale.

SElok è l'acronimo di "Sistema di Eccellenza Intesa Sanpaolo", un sistema di gestione dei processi che ha l'obiettivo di migliorare costantemente il servizio al cliente. Il portale che monitora la qualità del servizio erogato in filiale è stato sviluppato tra il 2010 ed il 2011 con la messa a punto di 36 indicatori di rilevamento. Nel 2012 gli indici hanno registrato un graduale miglioramento della qualità con un incremento medio complessivo dei risultati di oltre il 18% in rapporto all'analoga rilevazione del 2010/2011.

### Customer satisfaction: clienti privati in italia

Intesa Sanpaolo ha effettuato anche nel 2012 indagini sulla soddisfazione dei clienti delle Banche del Gruppo (Customer Satisfaction di Filiale) e una indagine relativa alla popolazione bancarizzata in Italia (Indagine di Benchmark).

L'indagine di Customer Satisfaction di Filiale, realizzata con circa 68.000 interviste telefoniche a clienti privati e small business ha rilevato livelli di soddisfazione positivi per questi segmenti.

L'indagine di benchmark, attiva da circa dieci anni, è finalizzata a valutare il posizionamento di Intesa Sanpaolo in termini di performance relativamente ai principali driver che compongono la relazione Banca-Cliente. Nel periodo settembre-ottobre 2012 sono stati intervistati 14.107 clienti privati italiani: 2.667 del Gruppo Intesa Sanpaolo e 11.440 di altre Banche o BancoPosta.

Nel 2012 la clientela del Gruppo Intesa Sanpaolo dichiara una soddisfazione complessiva "ragionata" e una propensione a consigliare la propria banca superiore a quanto rilevato nel 2011: l'indice di soddisfazione NSI (Net Satisfaction Index)<sup>1</sup> passa da 44 a 53, mentre l'indice di propensione a consigliare la propria banca IPS (Intesa Sanpaolo Promoter Score)<sup>2</sup> passa da 28 a 35.

In particolare, nel 2012 il giudizio dei clienti del Gruppo Intesa Sanpaolo sull'ambiente interno dell'agenzia, sull'ATM e sui prestiti risulta positivo e superiore a quello del sistema bancario.

Positivi, ma leggermente inferiori al mercato, i livelli di soddisfazione dei nostri clienti nei confronti del personale di agenzia e dell'Internet banking.

La nostra clientela appare invece più critica, rispetto al sistema bancario, sui temi relativi agli investimenti e ai mutui.

### Customer satisfaction: clientela medie e grandi imprese

Intesa Sanpaolo vuole essere vicina alle proprie imprese e condividere sfide e opportunità in un percorso di crescita comune. Nel 2012 sono state promosse iniziative di ascolto e dialogo attraverso indagini strutturate sulla clientela utilizzatrice di specifiche tipologie di prodotto e servizio (più di 1.400 società). Il tasso di risposta è stato del 27% on line e del 69% al telefono. I clienti hanno dimostrato una forte predisposizione ad aprire un confronto continuativo con la banca: circa il 59% degli intervistati si è reso disponibile a essere ricontattato per approfondimenti al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti. Nel corso dell'anno Intesa Sanpaolo ha posto in essere le azioni migliorative e correttive scaturite a seguito delle indagini del 2011.

Note:

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

2. 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).

### Customer satisfaction: clientela delle Banche estere

È proseguito “Listening 100%”, il progetto di customer satisfaction delle Banche estere del Gruppo. Il sistema di monitoraggio è adottato da 9 delle 11 banche e ha totalizzato, complessivamente, circa 90.000 interviste telefoniche su campioni rappresentativi della clientela privata e delle PMI. I dati raccolti su un campione rappresentativo di clienti privati evidenziano un generalizzato miglioramento della soddisfazione trasversale alle banche coinvolte nella rilevazione, sia pure con qualche eccezione relativa a specifiche realtà locali; si conferma tuttavia una generale leadership nella capacità di soddisfare i clienti di molti paesi dove operano le Banche estere del Gruppo.

Nel 2012 è continuata anche la rilevazione per misurare la soddisfazione dei clienti del segmento “privati” che utilizzano il servizio di Internet Banking.

### La gestione dei reclami

Per quanto riguarda i reclami pervenuti alle Banche in Italia, nel corso del 2012 il numero dei reclami formalizzati ha confermato un lieve calo rispetto al 2011 (- 2,6%).

Il Servizio Assistenza Clienti e Reclami ha proseguito e rafforzato l’aspetto qualitativo della gestione delle lettere di reclamo riducendo ulteriormente i tempi per l’istruttoria che si attestano ben al di sotto dei termini massimi previsti dalla normativa per il riscontro.

- Investimenti

È proseguita la flessione del numero complessivo dei reclami sui servizi di investimento. La problematica relativa ai titoli emessi dal gruppo Lehman Brothers si è di fatto esaurita – così come si sono quasi azzerate le problematiche relative ai default.

- Conti correnti, finanziamenti, informativa alla clientela e richieste di documentazione

Questi reclami sono lievemente aumentati confermando sostanzialmente le casistiche già emerse nel corso del 2011: portabilità e rinegoziazione dei mutui, cancellazioni garanzie ipotecarie, segnalazioni riferite a garanzie prestate e in generale gli aspetti legati al credito.

- Carte di pagamento

I disconoscimenti / reclami hanno avuto nel 2012 una decisa flessione, grazie anche ad alcuni interventi mirati ad aumentare la sicurezza nelle operazioni effettuate con le carte.

- Relazioni Istituzionali

I ricorsi presentati dalla clientela alla valutazione dell’Arbitro Bancario Finanziario sono aumentati di circa il 20% e sono stati 470, mentre quelli sottoposti all’Ombudsman Giurì Bancario sono stati 115 contro i 42 del 2011.

Gli esposti che sono pervenuti da Banca d’Italia sono passati da 728 a 947 (+ 30%) mentre, come per gli anni precedenti, rimangono poco significative le istanze pervenute da Consob e dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

### Qualità e innovazione

Per rendere disponibile alla clientela una nuova modalità di relazione con la Banca, complementare e sinergica con la filiale, è nato il progetto “Offerta Fuori Sede”: un servizio per la consulenza e lo sviluppo commerciale presso il domicilio o la sede di lavoro del cliente. Ad inizio 2013 Intesa Sanpaolo ha anche avviato il progetto “Banca Estesa” per rendere disponibili i propri servizi e la consulenza alla clientela in fasce di orario più ampie, oltre che su canali diretti, anche nelle filiali. A gennaio sono state attivate le prime 93 filiali e dal 25 febbraio secondo una pianificazione settimanale, fino ad inizio aprile, saranno attivate ulteriori 242 filiali.

### Le Associazioni dei Consumatori e la conciliazione permanente

La procedura di conciliazione permanente, che riguarda i prodotti offerti ai clienti privati (conti correnti e connesse carte di pagamento, mutui e prestiti personali), ha consentito nel tempo di mantenere e rafforzare il rapporto di fiducia tra la Banca e i clienti e un’opportunità in più a garanzia e tutela della loro massima soddisfazione sulla qualità dei prodotti e dei servizi utilizzati. Nel suo genere si tratta del primo accordo a livello europeo, operativo dal 2006, reso possibile dal dialogo e dal rapporto duraturo instaurato con le Associazioni dei Consumatori.

La procedura di conciliazione è semplice, gratuita e veloce e prevede tempi massimi di risoluzione dei casi di 60 giorni. Il cliente può decidere di aderire, senza alcun onere e con la consapevolezza di non compromettere in nessun modo eventuali strade diverse che volesse intraprendere anche successivamente, a tutela dei suoi interessi. Al 31 dicembre 2012 sono pervenute 284 domande.

### Contenzioso

Nel corso del 2012 sono in essere alcune vertenze civilistiche e fiscali per le quali rimandiamo al Bilancio Consolidato 2012 (vedi pagg. 384-389) ➔.

I temi a maggiore rilevanza sociale sono i seguenti:

- Anatocismo
- Servizi di investimento
- Vertenza Intesa Sanpaolo/Regione Piemonte
- Class action del Codacons
- Class action di Altroconsumo
- Rapporto con il Gruppo Giacomini
- Procedimenti giudiziari e amministrativi presso la filiale di New York.

# COLLABORATORI

Innovazione, impegno sociale e concretezza sono le parole chiave che hanno orientato le strategie aziendali nel 2012.

Da un lato si è ricercato un modo nuovo di fare banca potenziando l'efficacia commerciale e pensando a nuovi mestieri in risposta alle rinnovate esigenze della clientela con forti investimenti nella formazione, dall'altro si è creata maggior flessibilità nell'organizzazione aziendale, rivedendo strutture, processi interni e modelli di servizio stante la forte attenzione ai costi operativi.

In un contesto di perduranti difficoltà congiunturali, la scelta del Gruppo è stata quella di minimizzare gli impatti sulle persone attraverso un sistema di relazioni industriali orientate a mantenere la coesione sociale e ricercare soluzioni sostenibili in grado di valorizzare il sistema integrato di welfare del Gruppo.

# LA POLITICA DELLE ASSUNZIONI

Nel 2012 Intesa Sanpaolo ha assunto 2.979 persone (467 in Italia e 2.512 all'estero). L'investimento sul futuro, attraverso l'inserimento di giovani risorse, è proseguito in coerenza con gli obiettivi aziendali confermati nell'ambito delle intese sottoscritte con le Organizzazioni Sindacali attraverso il Protocollo Occupazione e Produttività.

Nell'ambito delle attività di selezione del personale è stata prestata particolare attenzione alla ricerca di risorse appartenenti alle liste di collocamento per categorie tutelate. Ciò avviene attraverso il monitoraggio sia dei curricula provenienti da incontri di orientamento sia di quelli inseriti dagli interessati sul sito istituzionale insieme alla collaborazione con le associazioni territoriali che favoriscono l'accesso al lavoro di categorie svantaggiate.

## Giovani e occupazione

Intesa Sanpaolo si pone l'obiettivo di orientare professionalmente i giovani attraverso una collaborazione costante con le principali Università e Business School italiane in particolare nell'ambito del Master in Quantitative Finance and Risk Management dell'Università Bocconi con l'assegnazione di borse di studio e la possibilità di inserimento in azienda.

Si sono svolti con continuità incontri e iniziative dedicate come i career day e le testimonianze portate dai nostri manager agli studenti direttamente nelle aule universitarie.

Nell'ottica di facilitare l'inserimento dei nuovi assunti, è proseguita la collaborazione con l'Università di Torino per formare i colleghi con contratto di apprendistato professionalizzante attraverso un Master biennale in Banking and Financial Services Management.

La sezione "Lavora con Noi"  del sito internet istituzionale è sempre aggiornata nei suoi contenuti e nelle sue funzionalità per permettere ai candidati di presentarsi a ricoprire le posizioni richieste e verificare opportunità di borse di studio offerte a studenti e neolaureati meritevoli.

L'attenzione allo scambio e alla "contaminazione" esterno/interno è continuata con il progetto "Officine Formative", una scuola d'impresa e un laboratorio che fa oggi parte di una piattaforma di servizio offerta dal Gruppo per sviluppare nuova imprenditoria e occupabilità giovanile.

CLIENTI

## Composizione ed evoluzione del personale

Considerando il perimetro del Rapporto di Sostenibilità, l'organico del Gruppo Intesa Sanpaolo è di circa 95.400 persone, di cui quasi 66.300 in Italia e più di 29.100 all'estero<sup>1</sup>.

La componente femminile in Italia raggiunge il 50% e all'estero è del 63%. L'età media si attesta a 44 anni in Italia e a 39 all'estero; la percentuale dei laureati a livello di Gruppo è pari quasi al 42%. In Italia il personale che lavora part-time è poco oltre il 12%, più di 3 punti rispetto al dato di sistema (9%)<sup>2</sup>.

Il tasso di turnover di Gruppo, pari a -3,98% registra un andamento coerente con gli interventi strutturali previsti.

## Turnover [%]

Tasso di turnover totale	2012	2011	2010
Italia	-3,98	-1,8	0,9
Estero	-3,97	-1,8	-4,8

Note:

1. Presso le Banche estere, i C.E.O. sono tutti residenti localmente e la nazionalità di 5 su 11 è quella del territorio di operatività. In media, l'80% delle prime linee manageriali è costituito da personale locale.

2. ABI (2012) Rapporto sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria, Roma, Bancaria Editrice.

## ON Air - il modello di sviluppo professionale

Il Modello di riferimento per il governo dello Sviluppo Professionale "ON Air", nato nel 2011, dopo una sperimentazione che ha coinvolto oltre 6.000 colleghi delle aree della Divisione Banca dei Territori, nel 2012 è stato esteso alle Direzioni Centrali della Capogruppo. Il 45,2% delle persone interessate da questa seconda fase del progetto ha avuto l'opportunità di "mettersi in gioco" autocandidandosi. Oggi ON Air integra i sistemi gestionali per supportare l'Azienda nella scelta delle persone professionalmente migliori e più motivate e per sviluppare i comportamenti più funzionali al raggiungimento degli obiettivi. I tratti caratterizzanti del modello sono la motivazione individuale, la valorizzazione delle diversità e la creazione di bacini di persone motivate e di talento che, attraverso snodi rilevanti di crescita professionale e percorsi di carriera, assicurano l'efficiente copertura dei fabbisogni del business. Per rendere più efficaci i comportamenti organizzativi nel raggiungimento dei risultati, On Air prevede anche la creazione di Percorsi di Sviluppo coerenti rispetto ai profili individuali e alle relative aree di miglioramento.

## LA VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

Anche nel 2012 è proseguita la valorizzazione delle professionalità all'interno del Gruppo, supportando il talento senza mai smettere di verificare le opportunità di sviluppo, anche con strategie di spostamento sul territorio o su diversi mestieri, mantenendo alta l'attenzione alle candidature femminili per le nuove posizioni manageriali.

### Il valore dei talenti attraverso le comunità

È proseguita l'operazione che da qualche anno vede la valorizzazione delle risorse più giovani e dei talenti realizzarsi attraverso una segmentazione della popolazione aziendale in comunità all'interno delle quali le persone sono avviate a percorsi di crescita personalizzati.

La comunità "Emerging", composta da 100 giovani laureati con elevate potenzialità individuati tra le autocandidature pervenute attraverso un articolato processo di selezione, nel 2012 ha concluso un percorso formativo biennale. L'iter comprendeva il Master di primo livello in Banking & Business Administration con SDA Bocconi e un corso individuale semestrale di lingua inglese. Inoltre, è stata completata l'iniziativa "Action Learning FAI" con l'obiettivo di aiutare i giovani talenti a sviluppare le soft skill strategiche per l'azienda progettando e realizzando per il Fondo Ambiente Italiano gli spazi web dedicati ai siti tutelati. Sono stati infine realizzati specifici progetti di tutoraggio e affiancamento che hanno previsto una rotazione presso strutture chiave e attività di staff, con l'obiettivo di costruire profili professionali multidisciplinari e rafforzare le competenze distintive dei giovani che lavorano nelle divisioni di business.

La Comunità "Talent" composta da 97 colleghi, di cui 67 in Italia e 30 provenienti dalle Banche estere, ha partecipato e concluso nel 2012 il programma di Executive Program in Banking Management realizzato in lingua inglese e in collaborazione con la SDA Bocconi.

Al fine di realizzare un efficace processo di sviluppo dei Talenti sono state previste tre fasi:

1ª fase di Education (avviata nel 2011 e conclusa nel 2012), 2ª fase di Execution (iniziata e conclusa nel 2012), 3ª fase di Exposure (da avviare nel 2013).

La fase di Education (Executive Program) è stata realizzata attraverso un programma molto articolato e impegnativo di diversi moduli. I contenuti dei singoli moduli del corso sono stati progettati con la collaborazione dei manager di Intesa Sanpaolo che sono intervenuti in aula in apertura modulo e nella sessione di «question and answer» a fine modulo. Per il rafforzamento delle capacità manageriali e di leadership sono stati inoltre realizzati 2 moduli di formazione comportamentale dal titolo Team Performance e People Engagement. Nel secondo semestre del 2012 è stata realizzata la fase di Execution, finalizzata alla sperimentazione sul campo delle conoscenze apprese in aula, attraverso la realizzazione di 18 Project Work di respiro strategico, proposti direttamente dai manager di Intesa Sanpaolo. L'attività di progetto ha visto l'impegno dei partecipanti in piccoli gruppi interfunzionali e internazionali composti da 5/6 persone su tematiche professionali non proprie della funzione di appartenenza e ha favorito lo sviluppo della trasversalità e della fertilizzazione incrociata delle competenze, date le differenti esperienze e provenienze professionali dei singoli. I gruppi hanno inoltre potuto sperimentare una modalità di lavoro "da remoto" dalle differenti sedi di lavoro. Tutto ciò ha permesso quindi di potenziare anche le capacità organizzative e di coordinamento. Nel mese di dicembre i lavori finali dei progetti sono stati presentati alle commissioni di valutazione composte dai tutor di progetto, dai professori di SDA Bocconi e dai manager di Intesa Sanpaolo (docenti nella prima parte del percorso). Alcuni dei progetti realizzati verranno implementati dalle funzioni sponsor di Progetto.

## Performer

Performer, introdotto nel 2010, è il sistema di valutazione delle prestazioni del Gruppo Intesa Sanpaolo che coinvolge già da due anni non solo i colleghi in Italia, ma anche una parte delle strutture estere della Divisione Corporate (circa 700 persone). Il sistema è parte integrante di un più generale processo di gestione e sviluppo delle risorse umane e permette a ognuno di valutarsi ed essere valutato in un'ottica di sviluppo e di crescita professionale. L'autovalutazione consente di acquisire consapevolezza ed essere attori del proprio sviluppo professionale. La valutazione del responsabile orienta e indirizza la performance della squadra e la responsabilità individuale. Con questo sistema è stato possibile valorizzare l'eccellenza ovunque essa sia espressa, tenendo quindi conto delle diverse complessità lavorative presidiate dalle persone.

## Il valore delle diversità

Lungo tutti i processi gestionali, la considerazione dei temi legati alle diversità – di genere, abilità, cultura e generazionali – ha continuato ad avere un ruolo rilevante con l'intenzione diffusa di dare sempre più concretezza ai principi del Codice Etico di Gruppo.

Sono proseguite le collaborazioni con enti ed associazioni impegnate sulle tematiche di inserimento nel mondo del lavoro di persone con diverse abilità. L'accuratezza con cui Intesa Sanpaolo ha gestito le prassi di inclusione di persone con disabilità è stata riconosciuta dai principali enti ed associazioni attive sul territorio nazionale (U.N.A.R., C.P.I. provinciali, Synesis, Fondazione Adecco per le Pari Opportunità, Sodalitas, tra le altre). Tale impegno ha permesso di inserire all'interno del Gruppo 60 persone, nel rispetto della normativa e valorizzando le capacità peculiari dei singoli individui in relazione al ruolo e al livello di complessità richiesto dalla struttura di destinazione. Questo approccio è stato particolarmente apprezzato ed è valso alla banca il riconoscimento del Diversity & Inclusion Award-Diversitalavoro.

Nel corso del 2012, la Divisione Corporate e Investment Banking ha dato vita a percorsi formativi dedicati al tema delle diversità con esperienze d'aula, brainshop e workshop focalizzati sull'empowerment femminile, la valorizzazione delle diversità intergenerazionali, l'internazionalizzazione e le differenze culturali. Diversi gli obiettivi: motivare ad intraprendere un percorso di carriera, conciliando la crescita professionale con la motivazione al femminile, alla fertilizzazione sul tema dell'intergenerazionalità, all'acquisizione di un approccio comune alle sfide poste dalle diversità culturali fino al miglioramento del ruolo dei manager nei processi di inclusione delle diversità in azienda.

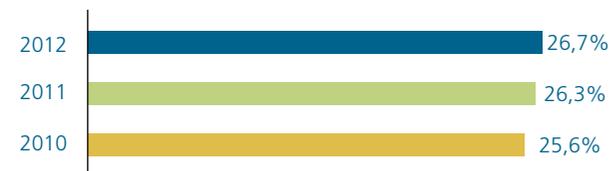
Intesa Sanpaolo monitora costantemente i temi della non discriminazione. In Italia non sono emerse segnalazioni in merito mentre, tramite la casella postale del Codice Etico, è pervenuta una segnalazione dalle Banche estere, riscontrata non fondata.

## Politiche retributive e sistemi incentivanti

Le politiche retributive e i sistemi incentivanti hanno continuato a perseguire, anche nel 2012, l'obiettivo di correlare la remunerazione variabile all'entità dei rischi effettivamente assunti, nel breve e nel lungo periodo e al mantenimento di un adeguato livello di patrimonializzazione. All'interno di questo quadro, è stato rafforzato il collegamento tra le leve individuali e i meccanismi di incentivazione tesi a meglio differenziare la remunerazione variabile su base meritocratica, fermo restando il rispetto del principio di simmetria tra entità degli incentivi attribuiti e i risultati effettivamente conseguiti.

Anche nelle realtà estere sono stati messi a punto sistemi improntati a principi di equità, merito e sostenibilità nel tempo per premiare i risultati raggiunti, pur nel rispetto delle specificità locali. Tali sistemi – differenziati per fasce di personale – promuovono la diffusione di una cultura della performance basata sulla valutazione e sulla valorizzazione del merito individuale.

### Personale direttivo<sup>1</sup>: personale femminile [%]



1. Dirigenti e quadri direttivi

## Learning Experience Design

Learning Experience Design (LED) è il nuovo protocollo di progettazione delle proposte formative. Partito nel 2011, è già stato diffusamente implementato nel 2012 e verrà progressivamente applicato a tutte le iniziative di formazione. LED consente di trasformare le iniziative didattiche in un'esperienza di apprendimento oltre l'aula: si focalizza su un approccio integrato con l'individuazione di bisogni formativi reali e di pianificazione di impegni successivi al training.

È stato applicato, tra i molti, a un progetto che ha coinvolto 130 Direttori di filiale di alcune regioni italiane finalizzato a migliorare la gestione dei collaboratori per favorire il servizio al cliente, la produttività e il benessere organizzativo.

LED ha ricevuto nel giugno del 2011 l'HR Innovation Award da parte del Politecnico di Milano ed è stato selezionato da ADI Design per il premio Compasso d'Oro 2013.

## Free 18

Nel 2012 è stata lanciata la sesta edizione di "Free 18", iniziativa per la formazione fuori orario di lavoro che è diventata negli anni anche un "servizio alla persona" unica nel nostro settore. Tutti i collaboratori possono richiedere, tramite una piattaforma dedicata, libri, cd e, dal 2012, anche e-book.

Complessivamente nel 2012 sono stati distribuiti più di 100.000 oggetti formativi tra cui circa 23.000 e-book. L'inserimento degli e-book è stata motivata, tra l'altro, anche dalla volontà di sensibilizzare i collaboratori all'utilizzo di tecnologie eco-compatibili che ben si giustificano nel caso di lettura e consultazione di testi di aggiornamento professionale, molto voluminosi e spesso soggetti a continue riedizioni.

Sempre nel 2012 è stata proposta ai colleghi un'indagine di ascolto strutturato (oltre 35.000 feedback), finalizzata a raccogliere elementi di miglioramento continuo in termini di accessibilità e di efficacia della formazione.

## LA FORMAZIONE

Una formazione accessibile a tutte le persone del Gruppo e orientata ai valori del Codice Etico tiene in considerazione la pluralità delle aspettative degli stakeholder coordinando le diverse istanze in modo omogeneo ed equilibrato. Per vincere la sfida dell'eccellenza in un contesto sempre più complesso, le iniziative formative si rinnovano costantemente secondo due dimensioni trasversali: diffondere la cultura e accompagnare il futuro ➡.

### Sviluppare le competenze per migliorare il servizio al cliente

Anche il 2012 si è caratterizzato per un forte investimento sullo sviluppo delle competenze di mestiere, sia con la formazione continua realizzata attraverso le "Academy professionali" (percorsi di alta formazione permanente e su misura dedicati alle maggiori famiglie professionali della banca) e i Programmi formativi - Pro (percorsi formativi in aula e di affiancamento sul campo per l'ingresso al ruolo e il completamento di competenze e comportamenti del personale di filiale) sia attraverso progetti specifici di riqualificazione.

Esemplificativo il programma formativo modulare progettato per i 250 colleghi inseriti nella figura professionale di esperti in bancassicurazione. Una figura creata nell'ambito di un progetto più ampio di evoluzione del modello di servizio della rete, che ha l'obiettivo di potenziare le capacità di cogliere e gestire efficacemente le esigenze del clientela.

Il percorso, composto da interventi tecnici e comportamentali della durata complessiva di 9 giorni, ha consentito di sviluppare, da una parte, le conoscenze necessarie all'esperto per cogliere e soddisfare i bisogni di bancassicurazione del cliente e, dall'altra, le competenze per garantire la diffusione di tali conoscenze su tutti i colleghi, assicurando omogeneità e professionalità nel servizio offerto.

Accanto alla formazione d'aula è stato strutturato un piano di affiancamento dedicato ed è stato creato un social network in cui i colleghi hanno proseguito il percorso di aggiornamento, anche attraverso lo scambio di esperienze e il confronto.

### La cultura della Customer satisfaction nelle banche estere

Nel 2012 è stata data continuità a "Listening 100% Education Programme", il progetto volto alla sensibilizzazione dei colleghi delle banche estere al miglioramento della soddisfazione della clientela. La nuova fase dell'Education Programme ha avuto come obiettivi il consolidamento della consapevolezza sull'importanza strategica della customer satisfaction e dei risultati più importanti acquisiti, la diffusione delle best practice e la generazione di nuove idee finalizzate a creare una customer experience nella clientela delle Banche estere unica e positiva.

L'approccio seguito ha visto il coinvolgimento di tutti i livelli gerarchici e di tutte le funzioni all'interno di ciascuna banca attraverso specifici eventi secondo una logica a cascata: Empathic Design Event per le strutture centrali, Improvement Leadership Event per le aree e Cascade per il personale del network.

## Innovazione e miglioramento dell'accessibilità dei canali a distanza

Il Servizio Formazione continua a innovare i canali a distanza, lavorando in particolare sull'evoluzione dell'idea di "corso on-line". Tale modalità, in cui le diverse "strategie di apprendimento" sono messe al servizio della crescita professionale dei colleghi, anche grazie a una personalizzazione sempre più mirata dei contenuti formativi proposti, è sempre più diffusa. Oltre a parcellizzare la formazione in singole unità didattiche selezionabili liberamente, sono stati sviluppati recentemente due nuovi orientamenti in coerenza con il protocollo Learning Experience Design - LED 

- la creazione di situazioni virtuali "adattive" in cui i contenuti si adeguano alle conoscenze dei colleghi
- l'attivazione di strumenti di social learning, fondati sull'apprendere "con reciprocità".

In questa logica, già a partire dal 2011, sono state ripensate le modalità didattiche con cui effettuare la formazione di aggiornamento, prevista dalla normativa vigente per i colleghi che svolgono attività di intermediazione assicurativa. Il percorso, che annualmente coinvolge circa 30.000 colleghi, è strutturato in 22 ore e 30 minuti di formazione collaborativa a distanza, una giornata di aula e il test abilitante finale.

L'aula "fisica" è affiancata da momenti di aula "virtuale" in cui l'interazione sincrona e asincrona favoriscono il costante "contatto" con i colleghi coinvolti. Le diverse modalità didattiche sono integrate per trasferire contenuti sia normativi sia di prodotto, per testare la conoscenza acquisita dai partecipanti, per incontrare on line docenti ed esperti aziendali, rimanendo presso la loro sede di lavoro. Altri strumenti di interazione (Faq, chat, spazio Referenti) arricchiscono ulteriormente le possibilità di condivisione tra partecipanti, docenti e tutor.

## I saperi della responsabilità

Importanti sforzi sono proseguiti nel portare avanti la diffusione della cultura di responsabilità sia come conoscenza sia come consapevolezza attraverso la quale trasferire nel lavoro di ogni giorno il significato degli impegni assunti con il Codice Etico. I Referenti CSR sono stati protagonisti di un cambio di prospettiva: sono stati infatti invitati a candidarsi in alcuni percorsi formativi proposti, esercitando auto-responsabilità anche in questo senso. Alcuni di loro hanno scelto di continuare il lavoro svolto nel thinkshop del 2011 "Valore ai Pensieri" partecipando alla scrittura collettiva di un manifesto capace di esprimere i valori dei Referenti CSR e di chi si occupa di sostenibilità. Un altro gruppo di Referenti ha invece scelto di lavorare sui conflitti e sul valore della mediazione.

La formazione ha sostenuto inoltre la diffusione della cultura dell'eccellenza e della responsabilità con progetti che hanno coinvolto trasversalmente la popolazione manageriale del Gruppo, focalizzandosi sui temi di innovazione, semplificazione e intergenerazionalità.

L'unità CSR ha inoltre incontrato in due occasioni nell'anno i Referenti CSR, incontri che sotto il nome di Agorà sono diventati momenti partecipati di crescita e condivisione. Infine, si sono conclusi i corsi per l'applicazione degli Equator Principles presso le sedi estere, con la sessione dedicata agli specialisti di Project Finance della sede di Hong Kong (pag. 62 .

AMBIENTE

## Etica d'impresa e responsabilità sociale in Intesa Sanpaolo

Nel 2012 è stato realizzato il progetto "Etica d'impresa e Responsabilità sociale in Intesa Sanpaolo". Le parti sociali (delegazione di rappresentanti sindacali e delle relazioni industriali) sono state coinvolte in un laboratorio esperienziale con l'obiettivo di accrescere la conoscenza del modello CSR in Intesa Sanpaolo e favorire l'orientamento ai principi del Codice Etico nella gestione delle situazioni di confronto quotidiano e istituzionale. Il corso sviluppato su due moduli di una giornata d'aula ciascuno, è stata l'occasione per lavorare sia su un piano di conoscenza delle policy, sia su un piano di consapevolezza personale e professionale. In questo senso molto efficace si è rivelato l'approccio didattico che ha alternato momenti di lezione frontale a momenti di attivazione diretta. Sono state organizzate 7 edizioni del corso in 5 sedi italiane con la partecipazione di 92 persone.

## Wesion - programmi di futuro

Wesion è il progetto formativo che ha interessato tutte le Direzioni e le Società Prodotto della Divisione Corporate e Investment Banking coinvolgendo complessivamente circa 1.500 persone in presenza e tutta la Divisione nella fase online di generazione e arricchimento delle idee. Durante la formazione residenziale, le persone hanno potuto migliorare la conoscenza reciproca, confrontarsi sui temi strategici legati alla propria professione e, attraverso attività creative svolte in sottogruppi, contribuire a portare in evidenza alcune idee e spunti per azioni di miglioramento da implementare nel prossimo triennio. Al termine dell'evento tutti hanno inoltre potuto continuare ad arricchire le proprie proposte attraverso forum dedicati nella intranet di Divisione. Sono stati utilizzati anche strumenti web 2.0 per incentivare la comunicazione, l'ascolto e il networking.

## **Valutare l'efficacia della formazione e alimentare l'innovazione**

La formazione di Intesa Sanpaolo è sempre più orientata a sviluppare metodologie innovative e ha dedicato un'attenzione specifica alla possibilità di misurare l'efficacia della proprie attività introducendo sperimentalmente un'analisi sul concetto di "Ritorno sulle Aspettative" che consente di monitorare il risultato ottenuto e il ritorno economico dei progetti formativi. Questa metodologia è stata applicata, tra gli altri, ad un progetto di team building per i collaboratori delle strutture di staff di Emilia Romagna, Marche, Abruzzo e Molise. L'obiettivo era quello di accrescere la capacità di interazione fra staff delle banche regionali e migliorare i risultati su Estero, Turismo e Agribusiness. In tutti e tre gli ambiti sono stati conseguiti risultati sia in termini di crescita dei volumi che di acquisizione di nuovi clienti.

## **Integrazione internazionale**

Sono proseguiti anche nel 2012 i percorsi di "training-on-the-job" che hanno l'obiettivo di mettere in contatto i colleghi provenienti dalle Banche estere con i propri corrispondenti funzionali nella capogruppo, attraverso un'esperienza sul campo finalizzata all'acquisizione e all'affinamento di conoscenze, competenze tecniche e comportamenti. Nel 2012 sono stati organizzati 11 percorsi formativi che hanno interessato le aree Compliance, Legale e Corporate per periodi compresi tra una settimana e due mesi in funzione delle necessità di sviluppo individuale.

È stata inoltre lanciata l'iniziativa "Let's go International" che ha previsto il distacco di alcune risorse della Divisione Banche estere presso la Direzione Internal Auditing della capogruppo per accrescere il profilo internazionale e multiculturale della funzione.

## **Commissioni pari opportunità e organismi paritetici sulla formazione**

Un confronto continuo e proficuo ha caratterizzato il lavoro svolto con il sindacato nell'ambito delle giornate di lavoro congiunto tra le Commissioni miste Pari opportunità e gli Organismi paritetici sulla formazione. Gli organismi paritetici sono composti dai membri aziendali e da due esponenti per ciascuna sigla sindacale, in rappresentanza della totalità dei collaboratori in Italia.

Questa attività ha portato a integrare i piani formativi aziendali, affiancando all'offerta riguardante i temi di carattere commerciale o normativo, corsi aventi spiccata valenza sociale come ad esempio quelli rivolti a potenziare la conoscenza e la consapevolezza in azienda sull'Etica d'impresa e la Responsabilità sociale d'impresa. Nell'ambito degli Organismi paritetici sulla formazione, l'azienda e il sindacato hanno condiviso molteplici intese su piani formativi (27 accordi tra società del Gruppo e le rispettive rappresentanze sindacali) che hanno consentito tra l'altro di attivare le opportunità di finanziamenti offerte dal Fondo Banche e Assicurazioni.

È proseguita anche l'attività dell'azienda volta ad attivare e anticipare finanziamenti per la promozione delle competenze tecniche dei quadri delle Organizzazioni Sindacali presenti nel Gruppo tramite la partecipazione a corsi di formazione su temi giuslavoristici e previdenziali.

# LA QUALITÀ DELLA VITA

Il sistema di Welfare aziendale è stato ulteriormente strutturato all'interno di un modello integrato che include i servizi di People Care e Mobility Management. Partendo dall'ascolto costante e strutturato delle esigenze delle persone esso si propone di agire sui principali elementi di miglior bilanciamento della vita privata e professionale dei collaboratori e delle loro famiglie, anche in ottica di diversity management, con l'obiettivo di favorire soluzioni e progetti sostenibili e coerenti con le loro aspettative.

L'applicazione di una politica di welfare rappresenta quindi un tassello valoriale e strategico importante nell'adozione di tale modello comportamentale. L'azione del Welfare aziendale è inoltre integrato con l'impianto normativo previsto dalla contrattazione collettiva nazionale e di Gruppo che offre a tutti i colleghi da un lato soluzioni e istituti di flessibilità, come permessi, congedi, orario flessibile in ingresso e uscita, part-time, ecc. e dall'altro agevolazioni e contributi economici, come provvidenze per famiglie con figli disabili, polizza infortuni extra-professionali, prestiti, mutui, ticket pasto, nonché da ultimo il Premio aziendale sociale.

## Il Fondo Sanitario di Gruppo

Il Fondo Sanitario del Gruppo, a due anni dalla sua attivazione, conta oltre 200.000 iscritti (dipendenti in servizio, famigliari e pensionati) e ha offerto prestazioni che superano i 100 milioni di euro l'anno, rappresentate da prestazioni sanitarie integrative al Servizio Sanitario Nazionale su tutti i trattamenti ospedalieri e specialistici in favore dei dipendenti in servizio e dei loro familiari. Il fondo è esteso anche ai pensionati che partecipano a pieno titolo, garantendo una significativa solidarietà intergenerazionale.

COMUNITÀ

## Le iniziative di conciliazione

Con oltre 25.000 utenti registrati alle diverse piattaforme che offrono servizi di utilità sociale e mobilità sostenibile, il sistema People Care di Intesa Sanpaolo mira a realizzare interventi sostenibili di conciliazione vita-lavoro, stante la capillarità territoriale, la complessità organizzativa e all'eterogeneità di bisogni della popolazione aziendali ➡.

## Comunicazione interna e coinvolgimento

Canali e strumenti innovativi hanno rafforzato un'informazione continua e trasparente per coinvolgere tutte le persone che lavorano nel Gruppo. La Intranet, che rappresenta la mappa della conoscenza di Intesa Sanpaolo, nel 2012 ha ampliato il proprio perimetro da 80 a 100 sezioni. La principale innovazione del 2012 è stato l'Intranet Store, grazie al quale tutti i colleghi possono utilizzare in modo semplice e integrato i propri strumenti di lavoro. La Web TV dei territori che, con 31 canali profilati, propone temi nazionali e locali utili per lavorare e per vivere in azienda è stata affiancata nel 2012 da un canale extranet per i colleghi della Divisione Corporate e Investment Banking che operano all'estero; questo canale ha trasmesso programmi di approfondimento sottotitolati in inglese. Nel dicembre 2012 è uscito l'ultimo numero a stampa di Mosaico. L'edizione online, affiancata dal 2011 a quella cartacea, diventa così l'unico house organ del Gruppo, sempre più in linea con i bisogni di un'informazione multimediale, tempestiva e capillare sulla realtà aziendale e in coerenza con le scelte di sostenibilità ambientale mirate alla riduzione del consumo di carta.

Il sistema strutturato di ascolto interno ha rilevato le percezioni dei colleghi affiancando alle indagini di clima gruppi di ascolto sul territorio (panel), focus group e survey su temi specifici con la partecipazione di oltre 12.000 persone. A questi si aggiunge la raccolta di domande e feed-back a seguito di eventi di comunicazione interna che coinvolgono il management della banca (incontri dirigenti e sul territorio, interviste Web Tv, ecc.).

## Bisogni di assistenza e cure domiciliari



Tra le azioni di conciliazione più significative si colloca il progetto Welcare Family lanciato nell'aprile 2012, servizio multicanale accessibile anche "da casa" che offre informazioni e servizi di assistenza e cure domiciliari, gestione di pratiche burocratiche e amministrative, previdenziali e fiscali a tariffe agevolate o gratuite. La rete prevede implementazioni future rispetto alle realtà in essa convenzionate.

## Le famiglie e la gestione dei figli

Fra le azioni più significative si colloca quella che ha per oggetto il servizio di supporto per la prima infanzia. Sono attivi 4 asili aziendali, i nostri "nidi dei bimbi" che operano a Milano, Firenze, Napoli e Torino Moncalieri, ai quali si aggiungerà quello in corso di realizzazione presso il nuovo centro direzionale di Torino. La qualità è un elemento fondamentale che ha accompagnato la realizzazione dei nidi: infatti gli asili possiedono i requisiti richiesti dal manuale di qualità del Consorzio PAN, redatto da un Comitato Scientifico, che copre tutti gli aspetti della gestione educativa ed organizzativa. Agli elevati standard pedagogici si coniugano anche obiettivi in linea con i principi di sostenibilità ambientale che privilegiano materiali certificati FSC (Forest Stewardship Council) e PFEC (Certificazione della Gestione Forestale).

A integrazione dell'offerta sono attive Convenzioni con il consorzio PAN sul territorio nazionale e, in ottica di valorizzazione delle possibilità offerte dagli accordi interaziendali, è stata realizzata a Milano una prima esperienza di asilo aziendale condiviso con Telecom Italia a favore delle persone di Intesa Vita. Nel settembre del 2012 l'esperienza si è allargata oltre i confini italiani del Gruppo: la banca croata PBZ ha infatti aperto un nido aziendale nel complesso di Radnicka che accoglie 60 bambini e dove si trova la sede centrale.

Per le famiglie con figli in età scolare è nata l'iniziativa "People Junior Campus", di cui a settembre 2012 si è chiusa la seconda stagione. Il supporto riguarda l'organizzazione delle vacanze estive dei figli compresi tra i 6 e i 17 anni di età, con proposte di campus in tutta Italia e anche all'estero che, grazie al sostegno diretto della banca, sono accessibili a tariffe agevolate. Il sostegno alle famiglie si articola anche nella possibilità di effettuare esperienze interculturali all'estero attraverso l'assegnazione di borse di studio destinate ai figli dei dipendenti, grazie alla collaborazione con la Fondazione Intercultura.

People Together, spazio on-line sulla Intranet aziendale dedicato alle manifestazioni culturali e sportive promosse dalla Direzione Risorse Umane, conta oltre 8.500 iscritti e ribadisce l'interesse per le iniziative di promozione della salute e del benessere. Tra gli eventi dedicati alla famiglia, come «Bimbi in ufficio», anche quest'anno la banca in un fine settimana ha aperto le porte a circa 1.200 bambini nelle principali città italiane. L'iniziativa è stata ripresa anche da alcune banche estere del Gruppo coinvolgendo localmente circa 340 bambini.

COMUNITÀ

### Part time: sul totale dipendenti [%]



## Coesione e produttività

Intesa Sanpaolo ha affrontato le difficoltà del complesso quadro economico internazionale ispirando i propri interventi alla coesione interna e alla ricerca di soluzioni condivise con le Organizzazioni Sindacali. Le linee di indirizzo, già adottate dal contratto collettivo nazionale di lavoro, hanno riguardato il recupero della redditività, la crescita della produttività, il sostegno dell'occupazione e la valorizzazione della solidarietà generazionale unitamente ad una politica salariale sostenibile.

Con l'obiettivo di recuperare i ricavi e adeguare al tempo stesso le strutture organizzative ai nuovi scenari è stato sottoscritto con i sindacati il Protocollo Occupazione e Produttività che consegue il risultato di dare ai mercati un segnale di stabilità, confermando gli obiettivi sul personale già condivisi nell'accordo del luglio 2011 nonostante le difficoltà congiunturali e i maggiori oneri derivanti dalla riforma previdenziale per sostenere le uscite volontarie già concordate. Puntando sull'aumento della produttività e dell'efficienza è stata confermata l'attenzione all'occupazione giovanile – 12.000 assunzioni dal 2007 – con ricorso a maggiore flessibilità delle prestazioni e degli orari e blocco del lavoro straordinario.

Gli impatti sui lavoratori sono stati circoscritti a: smaltimento dei residui ferie, riduzione della prestazione lavorativa da 4 a 6 giornate in un triennio con erogazione da parte del Fondo di solidarietà di circa il 60% della retribuzione.

## Salvaguardie per il personale esodato

Con la sottoscrizione del Verbale di ricognizione del luglio 2012 la Banca – nell’incertezza legislativa sulla vicenda dei cosiddetti “esodati” – ha individuato una serie di soluzioni per tutelare gli ex dipendenti aderenti al Fondo di solidarietà le cui posizioni potrebbero non risultare salvaguardate dai decreti governativi.

## Il Premio aziendale sociale

In un’ottica di valorizzazione del welfare di Gruppo, il Premio aziendale è stato erogato grazie a un’intesa che prevede una forma di “Premio aziendale sociale” cioè valore utilizzabile per il rimborso delle spese per l’assistenza sanitaria integrativa e/o la previdenza complementare anche a favore dei familiari e per l’istruzione dei figli, ferma restando la possibilità di richiedere il pagamento del premio anche in modo tradizionale (liquidazione in busta paga).

Si tratta di un’esperienza innovativa, sia a livello di settore che di Paese, per le modalità di funzionamento e per l’ampiezza dei potenziali fruitori.

## Flessibilità e part-time

In Intesa Sanpaolo sono state definite, con specifici accordi sindacali, alcune forme di flessibilità che vanno oltre le previsioni di legge. In particolare esistono permessi retribuiti per frequentare i corsi di preparazione al parto, per i padri in occasione della nascita di figli e anche in caso di trasloco. Per la gestione della malattia dei figli di età tra i 3 e gli 8 anni sono previsti 5 giorni non retribuiti, aggiuntivi rispetto ai 5 riconosciuti dalla legge. Ogni anno si possono richiedere fino a 5 giorni non retribuiti per motivi di carattere personale o familiare ed è stata definita una aspettativa aggiuntiva non retribuita di 3 mesi post-maternità entro il terzo anno di vita del bambino.

Esistono molteplici e diversificate forme di part-time che vanno da quello orizzontale, verticale e misto con diverse tipologie di orario da un minimo di 15 a 32,5 ore settimanali. La valutazione delle richieste considera prioritarie le esigenze di cura familiare e di assistenza a disabili.

Sono infine previsti periodi sabbatici della durata massima di un anno per motivi di studio, familiari, personali e per lo svolgimento di attività di volontariato.

## La rilevazione del gradimento dei colleghi



Per questa iniziativa, il giudizio sul supporto fornito ai dipendenti nella gestione dei figli è positivo per la maggior parte dei rispondenti.

La percentuale di redemption rilevata è pari al 73% e la variazione del giudizio complessivo è cresciuta dell’1,7%.

Rispetto all’anno scorso, dove la preferenza era orientata alla scelta dei campus in città, quest’anno la preferenza risulta essere “studi all’estero” con una percentuale del 31,1%.

## Il portale per gli acquisti



Il portale People Smart Shopping è un servizio dedicato agli acquisti on line, nell’ottica di offrire prodotti e servizi di utilità sociale come i libri scolastici adottati da tutte le sezioni delle scuole italiane e alcuni prodotti accessori quali ad esempio vocabolari, atlanti, diari, a condizioni agevolate e con consegna gratuita a domicilio su tutto il territorio nazionale. Dopo il primo utilizzo i libri acquistati possono continuare a “vivere” e ad essere utili per altri colleghi attraverso un servizio di rivendita dell’usato. Il questionario di gradimento ha il 77% di utenti soddisfatti (+1% rispetto all’anno scorso). Il ricorso al servizio è tendenzialmente dettato da un’esigenza legata al risparmio di tempo (62%) più che di denaro (23%).

## Sostegno post rapina

È proseguita l'attività di sostegno post rapina con il supporto degli specialisti dell'Università di Milano. Più di 530 colleghi hanno usufruito dei colloqui e delle eventuali visite mediche. Gli interventi, eseguiti con il volontario e preventivo consenso degli interessati, sono stati condotti dal medico del lavoro e nei casi ritenuti più critici (per la dinamica dell'evento) anche dallo psicologo.

## Iniziative nei confronti del personale diversamente abile

Per favorire l'inclusione dei colleghi diversamente abili sono state sviluppate ulteriori iniziative, oltre a quelle già realizzate nel recente passato.

Prosegue il programma di formazione per la gestione dei casi di emergenza aziendale per gli "incaricati alla gestione del personale diversamente abile".

È stato progettato ed erogato un corso di formazione rivolto al personale dei centralini telefonici avvalendosi di nuove metodologie di insegnamento che tengono conto della presenza di personale diversamente abile. Il corso sarà integrato con versioni audio fruibili a distanza su ogni postazione di lavoro.

L'ambiente e la postazione di lavoro vengono inoltre adeguati in relazione alle esigenze del personale con disabilità anche mediante la fornitura di specifici ausili e attrezzature.

# LA SALUTE E LA SICUREZZA

## Gestire i rischi per la salute e la sicurezza delle persone

Un'apposita struttura, Servizio Prevenzione e Protezione, è incaricata della valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori nei luoghi di lavoro attraverso un sistema di gestione per l'attuazione di una politica di salute e sicurezza nel rispetto dei requisiti definiti dai più importanti standard (UNI EN ISO 9001-UNI-INAIL ISPEL).

L'attività di gestione di questi rischi si svolge in diverse fasi: la loro identificazione; l'individuazione delle procedure di prevenzione e di protezione; la definizione di un piano degli interventi con l'identificazione delle strutture aziendali responsabili per la sua attuazione, cui segue la realizzazione vera e propria degli interventi pianificati.

Nel corso del 2012 sono stati effettuati più di 5.000 sopralluoghi presso le unità organizzative in cui è articolato il Gruppo, al fine di aggiornare la valutazione del rischio.

A seguito di questa attività, per ciascuna Banca e Società del Gruppo in Italia viene aggiornato il "Documento di Valutazione dei Rischi" che dopo la consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza è reso disponibile a tutto il personale.

Il percorso metodologico adottato per la valutazione del rischio "stress lavoro correlato" prevede due macro fasi: una valutazione preliminare (già completata per la prima volta per tutte le Società del Gruppo) e una eventuale valutazione approfondita (avviata con la consulenza della Clinica del Lavoro Devoto dell'Università di Milano per alcuni specifici gruppi omogenei di lavoratori per i quali la letteratura scientifica evidenzia potenziali condizioni di maggiore esposizione). L'applicazione del metodo è stata effettuata da un apposito gruppo di lavoro multidisciplinare che ha programmato, coordinato e applicato l'intero processo valutativo. L'analisi degli indicatori, allo stato attuale, non ha evidenziato complessivamente condizioni organizzative che possono determinare una presenza significativa di stress correlato al lavoro e ha individuato aree di miglioramento e controllo per innalzare le condizioni di benessere. Il risultato risulta qualitativamente coerente, per gli ambiti applicabili, con la Relazione epidemiologica del personale del Gruppo sottoposto a sorveglianza sanitaria negli anni 2008-2011, che forniscono i più importanti indicatori di effetto relativi allo stato di salute del personale. La relazione riassume in modo anonimo e aggregato i dati derivanti dalle cartelle sanitarie predisposte dai medici competenti nel corso delle visite ed elaborate dal Dipartimento di Medicina del Lavoro – Università degli Studi di Milano in collaborazione con i Medici Competenti.

La popolazione lavorativa visitata (circa 4.000 collaboratori) risulta in buone e ottime condizioni generali (91%) e nessun lavoratore è stato giudicato in pessime condizioni di salute, mentre quelli giudicati in condizioni mediocri/discrete sono il 9% e con frequenze di disturbi/patologie inferiori rispetto alla popolazione generale. Per quanto riguarda le condizioni cliniche maggiormente correlate alla attività con il videoterminale (disturbi apparato visivo, disturbi apparato muscolo-scheletrico, stress lavoro-correlato) il quadro rilevato risulta sostanzialmente positivo ed invariato rispetto alla precedente relazione epidemiologica. Per quanto riguarda gli aspetti relativi alla promozione della salute della popolazione esaminata, in particolare l'abitudine al fumo e l'assunzione di alcool, il quadro risulta sostanzialmente positivo, sia rispetto ai dati della precedente relazione epidemiologica che in relazione a quelli ISTAT. Le visite mediche non hanno evidenziato percentuali significative di disturbi riconducibili a stress lavoro-correlato.

## Contrasto e prevenzione delle rapine

Anche nel 2012 Intesa Sanpaolo si è attivamente impegnata nella protezione del personale e dei clienti operando per la prevenzione dei fenomeni di rapina nelle proprie filiali e la per la gestione dei propri collaboratori in situazioni di emergenza. Tutte le iniziative, sia quelle innovative sia quelle di consolidamento di quanto già avviato, sono state adottate dalla Banca nel rispetto dei tre principi strategici di contrasto alle rapine: riduzione dell'appetibilità, limitazione alla accessibilità, formazione continua.

Oltre all'adozione di strumenti per la limitazione ed il frazionamento del contante (CICO - Cash In Cash Out e Roller cash), sono stati effettuati interventi di rafforzamento delle difese, che hanno riguardato principalmente l'adozione di layout più esaustivi in termini di prevenzione e deterrenza agli atti criminosi (standard Nuovo Modello di Filiale Light); di messa in sicurezza delle uscite di emergenza in aree territoriali a maggior rischio rapina; di verifica sistematica della robustezza dei perimetri e della copertura degli impianti di allarme; di attivazione della "guardia virtuale" GSS-Global Security System (che prevede la sorveglianza dei locali da remoto tramite strumenti video attivi in entrambe le direzioni); di utilizzo dello SCIF-Stewart Controllo Ingressi Filiale che presidia e indirizza le esigenze del cliente all'interno della filiale; e di attivazione sugli ATM, infine, del sistema di sorveglianza Dynamic Fraud Management.

La formazione del personale sui temi di sicurezza fisica è stata per la maggior parte focalizzata alla condivisione della versione aggiornata della normativa aziendale in cui vengono previsti e regolamentati i comportamenti che il personale deve adottare per garantire la massima tutela della loro persona e dei clienti. Il piano di formazione ha visto il coinvolgimento diretto di oltre 2.000 Assistenti alla Clientela e la distribuzione in tutte le filiali del Vademecum di Sicurezza Fisica, contenente le dieci regole di base della prevenzione antirapina e i comportamenti più adeguati in caso di evento criminoso.

Questa costante attenzione agli aspetti di sicurezza ha consentito al Gruppo di ottenere anche lo scorso anno significativi risultati sia sotto l'aspetto della diminuzione del numero delle rapine sia, soprattutto, nella più efficace protezione offerta alle persone presenti in Filiale. In particolare, il numero totale di rapine subite in Italia è diminuito, rispetto al 2011, del 20% e il tasso di rapina su 100 sportelli è diminuito del 24% (attualmente 2,6/100) con una conseguente riduzione del numero di personale e clienti coinvolti (-16%). In forte incremento (+29% rispetto al 2011) anche l'indicatore delle rapine fallite (30% nel 2012).

CLIENTI

## La formazione sulla salute e sicurezza a portata di tutti

È stato realizzato sull'Intranet aziendale, nello spazio "miaformazione", un cruscotto per l'intera offerta formativa aziendale in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro che include il corso e-learning "tutti al sicuro". Oltre a supporti e oggetti formativi dedicati alla cultura della prevenzione, si possono trovare schede descrittive dei corsi di formazione e dei programmi della WebTv, materiali didattici, supporti info-formativi.

È stato introdotto nel cruscotto "In-Forma al PC: pillole formative sullo stretching alla scrivania" con utili suggerimenti per tenersi in forma e svolgere brevi e utili esercizi di prevenzione per la propria salute fisica. Circa cinquanta pillole saranno individuate con la collaborazione dei Medici Competenti Coordinatori del Gruppo Intesa Sanpaolo e gradualmente messe a disposizione.

## Gestione delle emergenze ambientali e sociali

Intesa Sanpaolo ha consolidato i meccanismi necessari a garantire la continuità dei servizi e la salvaguardia dei collaboratori e dei clienti in situazioni di crisi quali, ad esempio:

- il terremoto in Emilia Romagna con lo sviluppo di iniziative commerciali a beneficio della clientela colpita dal disastro e il ripristino del servizio per i clienti attraverso filiali mobili e "gemellaggi" con altre filiali del Gruppo;
- le nevicate nel Nord Italia dello scorso inverno;
- l'uragano Sandy con il supporto fornito alla Filiale di New York per garantire l'incolumità dei colleghi e il presidio dell'operatività;
- le sollevazioni popolari in Egitto, per garantire sicurezza e incolumità delle persone e lo svolgimento delle attività di servizio alla clientela di Bank of Alexandria.

# AZIONISTI

Nel 2012, obiettivo prioritario del Gruppo è stato quello di preservare il carattere di sostenibilità dei risultati in uno scenario macroeconomico ancora instabile per il protrarsi della crisi. Grande attenzione è stata prestata – oltre agli obiettivi reddituali, presidiando costantemente l'efficienza e la produttività del Gruppo – alle azioni volte al rafforzamento della solidità patrimoniale e al miglioramento del profilo di rischio e liquidità.

## Il rendimento del titolo Intesa Sanpaolo

La quotazione dell'azione ordinaria Intesa Sanpaolo nel 2012 ha registrato una dinamica correlata a quella degli indici relativi al settore bancario: una flessione nei primi giorni di gennaio, cui hanno fatto seguito una crescita fino agli inizi di febbraio, quando è stato raggiunto il punto di massimo, una successiva tendenza al ribasso fino all'ultima settimana di luglio, quando è stato raggiunto il punto di minimo, e poi una ripresa che ha portato il titolo a fine dicembre a superare dello 0,5% la chiusura del 2011.

La quotazione dell'azione di risparmio Intesa Sanpaolo ha registrato a fine dicembre 2012 un aumento del 10,7% rispetto alla chiusura del 2011. Lo sconto rispetto all'azione ordinaria si è ridotto a circa il 18% dal 25% di fine 2011. La capitalizzazione di Intesa Sanpaolo si è attestata a 21,1 miliardi di euro alla fine di dicembre 2012 rispetto ai 21 miliardi di fine 2011.

## I dividendi

Il Consiglio di Gestione proporrà all'Assemblea degli Azionisti la distribuzione di un importo unitario di 0,050 euro alle azioni ordinarie e 0,061 euro alle azioni di risparmio, per un totale di circa 832 milioni di euro. A ciò corrisponde un rendimento calcolato sul prezzo medio del titolo nel 2012 di 4,06% per le azioni ordinarie e 5,97% per le azioni di risparmio.

## Le relazioni con gli azionisti e con la comunità finanziaria

Nel corso del 2012, in un contesto economico ancora molto difficile, la comunicazione con la comunità finanziaria ha continuato a focalizzarsi sulla redditività sostenibile e sulla solidità del Gruppo come sicuro riferimento per gli stakeholder. Per garantire la parità di accesso, anche nel 2012 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 richiede. La sezione Investor Relations del sito Internet  propone contenuti articolati e aggiornamenti tematici 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.

A corredo del Rapporto di Sostenibilità è stata realizzata la pubblicazione "Il valore della sostenibilità"  rivolta ad azionisti e investitori e pubblicata in occasione dell'Assemblea degli Azionisti il 22/4/2013. Il documento – realizzato sulla base dell'analisi di materialità – illustra il contributo delle tematiche di responsabilità sociale e ambientale alla creazione di valore aziendale.

## Credit rating

I rating attribuiti a Intesa Sanpaolo, per quanto vincolati dal rating attribuito al Paese, continuano a riflettere la buona redditività, l'adeguata qualità dell'attivo, i solidi coefficienti patrimoniali e il buon profilo di liquidità.

### Moody's

Debito a lungo termine	Baa2
Debito a breve termine	P-2
Financial strength	C-
Outlook	Negativo

### Fitch

Debito a lungo termine	BBB+
Debito a breve termine	F2
Viability	bbb+
Support	2
Outlook	Negativo

### Standard & poor's

Debito a lungo termine	BBB+
Debito a breve termine	A-2
Outlook	Negativo

Aggiornamento al 18/3/2013.

## Appartenenza a indici di sostenibilità

Gli indici di sostenibilità 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 di fornitura, rispetto dei diritti umani, rapporto con i diversi portatori d'interessi, politiche anticorruzione, ecc).

Intesa Sanpaolo è presente dal 2007 negli indici FTSE4Good, ASPI Eurozone e Ethibel Sustainability. Nel 2012 Intesa Sanpaolo è stata confermata negli indici Dow Jones Sustainability. Infine, nel medesimo anno Intesa Sanpaolo è entrata a far parte del Carbon Performance Leadership Index, degli indici ECPI e di Vigeo Europe 120.

# FORNITORI

Relazioni trasparenti e improntate alla correttezza hanno guidato la linea di condotta mantenuta nella relazione con i nostri fornitori lungo tutto il processo d'acquisto, prestando attenzione al contenimento delle spese amministrative senza per questo ridurre la qualità della prestazione richiesta.

Sul fronte della diffusione della cultura della responsabilità sociale e ambientale abbiamo rivolto la nostra attenzione sia alle performance dei nostri fornitori sia al controllo della veridicità di quanto da essi dichiarato rispetto agli adempimenti normativi e contrattuali. Gli stessi sviluppi tecnologici sono stati orientati a garantire equità in fase di negoziazione, comunicazione trasparente e qualità nella gestione delle relazioni con i nostri fornitori.

## La trasparenza nei processi di acquisto e nella selezione dei fornitori

Grazie al continuo miglioramento del Portale Fornitori di Intesa Sanpaolo anche nel 2012 la trasparenza nella relazione con i fornitori e nei processi di acquisto è stato uno degli elementi caratterizzanti della nostra gestione. Il Portale infatti permette di rendere il processo di negoziazione tracciabile e funzionale in ogni sua fase. Trasparenza e correttezza sono stati i principi guida anche per le attività di sviluppo del processo di gestione delle fatture; i principali ambiti di intervento hanno toccato l'instradamento delle fatture, la digitalizzazione del processo di fatturazione e lo screening delle fatture in arrivo. Il perfezionamento dei processi ha migliorato ulteriormente la relazione e la comunicazione con il fornitore. Un ulteriore passo avanti nel presidio dei tempi di pagamento sarà possibile grazie al completamento della sezione del Portale dedicata alle comunicazioni che fornirà informazioni relative a ordini, prestazioni fatturabili e fatturate e pagamenti.

## Promozione della sostenibilità sociale e ambientale

L'introduzione di criteri ambientali e sociali nelle fasi di candidatura attraverso il Portale è uno strumento per innalzare il livello di sostenibilità dei nostri fornitori. In questa fase i candidati devono prendere visione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (decreto legislativo 231/2001), del Codice Interno di Comportamento di Gruppo e del Codice Etico di Intesa Sanpaolo; qualora vengano successivamente selezionati, gli stessi dovranno sottoscrivere l'impegno a rispettare i principi in essi contenuti.

Alla fine del 2012 i fornitori che hanno completato la registrazione al Portale erano circa 1.400. Di questi il 13% dichiara di pubblicare un bilancio sociale e ambientale, il 3,2% dispone di certificazione SA 8000, il 22% di un Codice Etico o di politiche che descrivono l'impegno sociale, il 14% possiede certificazioni ambientali e il 9% si è dotato di una politica ambientale.

Le dichiarazioni rese dai fornitori sono verificate attraverso un sistema di monitoraggio a campione che si focalizza sulle categorie merceologiche più rischiose e sui casi ritenuti meritevoli di indagine approfondita. Le verifiche in tema di rispetto dei criteri sociali sono condotte da personale interno e si rivolgono ai capitolati di servizio all'edificio (manutenzione impianti) e alle persone (pulizie) e prevedono il controllo della scadenza della documentazione relativa alla Camera di Commercio, Artigianato e Agricoltura e al Documento Unico di Regolarità Contributiva.

Nel caso invece di indagini sul rispetto di criteri ambientali, quali ad esempio l'efficienza energetica, l'utilizzo di prodotti di pulizia a norma di legge, le clausole contrattuali legate al rispetto della normativa ambientale, le verifiche ispettive sono effettuate in loco sia da personale interno sia da società esterne. Nel 2012 sono state condotte 850 verifiche sui fornitori in tema di rispetto di criteri sociali e ambientali.

L'attività del Servizio Prevenzione e Protezione si rivolge non solo alla tutela dei collaboratori ma anche a quella dei fornitori che svolgono le loro attività presso le strutture della Banca. Essa consiste nel condividere con questi fornitori le regole vigenti in tema di Salute e Sicurezza, assicurare che i loro dipendenti operino rispettando adeguati standard e garantire che non emergano rischi dovuti a interferenze tra le attività dei vari fornitori e quelle del personale della Banca.

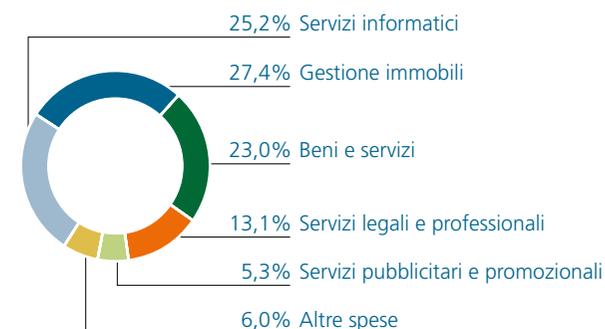
Al fine di facilitare queste attività, il Servizio nel 2012 ha avviato un progetto che mira a migliorare l'operato dei fornitori che lavorano presso la Banca. Si tratta di un'iniziativa di formazione che, rivolta in una prima fase ai collaboratori che si interfacciano con i fornitori, ha iniziato ad estendersi anche agli stessi fornitori, attraverso un sito web dedicato.

Tutte le Banche estere del Gruppo hanno portato a termine il progetto di implementazione della Policy sugli acquisti, realizzata con l'obiettivo di diffondere un modello di gestione degli acquisti basato su criteri di qualità e responsabilità sociale. La fase di verifica sull'effettiva implementazione ha dato un esito complessivamente positivo e a margine della stessa sono stati richiesti dei piani di azione per colmare le lacune riscontrate.

AMBIENTE

Nel 2012 le spese complessive sostenute da Intesa Sanpaolo per gli acquisti ammontano a più di 2,7 miliardi di euro, così ripartiti:

Ripartizione spese amministrative 2012 per categoria [%]



## Il Portale Fornitori

Nato nel 2010 il Portale Fornitori è una piattaforma on line che, attraverso la compilazione, da parte dei candidati, del questionario di Responsabilità Ambientale e Sociale permetterà, una volta a regime, di valutarli dal lato sia tecnico-economico sia di sostenibilità. Nel 2012 si è arricchito di una funzione dedicata all'anticiclaggio che non consente la registrazione al portale alle società che hanno sede in Paesi off shore a rischio reputazionale. È stata inoltre realizzata una nuova sezione dedicata ai fornitori esteri e sottoposto a una fase pilota il modulo che gestirà le comunicazioni contabili. Questo modulo, che andrà a regime a breve, consentirà ai fornitori di visualizzare i dati relativi a ordini, fatture e pagamenti.

# AMBIENTE

Con la consapevolezza che l'attività di un'impresa distribuita sul territorio possa giocare un ruolo rilevante nella mitigazione del cambiamento climatico, abbiamo posto grande attenzione alle variabili ambientali delle nostre attività, da quelle quotidiane di gestione d'impresa sino alla valutazione di finanziamento dei nostri clienti.

Le nostre iniziative sono il frutto di un'attenzione continua al percorso di miglioramento che ci siamo posti e degli impegni che ci siamo assunti sottoscrivendo standard internazionali per la sostenibilità. I risultati che abbiamo ottenuto parlano del nostro lavoro costante e della qualità delle relazioni che abbiamo saputo instaurare con i nostri stakeholder.

# GLI IMPATTI DIRETTI

Il presidio degli impatti ambientali generati dalle attività della Banca è assicurato da nucleo di sostenibilità ambientale dell'Unità CSR, coordinato dall'Energy Manager del Gruppo, con i compiti di monitoraggio, analisi e indirizzo per la definizione di azioni di miglioramento tra le quali, sulla base di un'analisi costi/benefici, l'utilizzo di nuove tecnologie, così come previsto dalla Politica ambientale ed energetica, aggiornata nel 2012.

Sul fronte degli impatti diretti nel 2012 Intesa Sanpaolo ha proseguito la realizzazione delle azioni di riduzione della propria impronta ecologica previste dal pluriennale Piano di Azione per la Sostenibilità Ambientale (Sustainable Energy Action Plan) e ha partecipato attivamente ai vari gruppi di lavoro di Abilab dedicati a costruire benchmarking di settore e a favorire l'efficienza energetica in banca.

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.

## Le fonti rinnovabili

Intesa Sanpaolo ha consolidato ormai da tempo in Italia l'acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile con una copertura che raggiunge ormai il 95% dei consumi elettrici. Per quanto riguarda l'autoproduzione di energia elettrica, seppure con le limitazioni dovute a vincoli architettonici e alla contenuta disponibilità di immobili adeguati, oltre ad un piccolo impianto di cogenerazione presso il centro contabile di Parma, nel 2012 sono stati realizzati alcuni impianti fotovoltaici di grandi dimensioni presso i centri contabili di Moncalieri e Settimo Torinese e altri di medie dimensioni a Rubano, Forlì e Cosenza. Tali impianti si sommano ai due piccoli impianti fotovoltaici di tipo innovativo realizzati nel 2011 a Torino e a Venezia Marghera. Gli impianti realizzati, a fronte di un investimento totale di circa 1,7 milioni di euro, hanno permesso nel secondo semestre del 2012 di produrre circa 330 MWh di energia elettrica.

Grazie a queste realizzazioni e all'acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile, nel 2012 sono state evitate oltre 165.000 t di emissioni di CO<sub>2</sub>.

Anche nelle Banche estere prosegue l'impegno a favore delle energie rinnovabili: presso i due impianti fotovoltaici di Banka Koper in Slovenia sono stati prodotti circa 56 MWh di energia rinnovabile e l'ungherese CIB ha continuato a puntare sull'energia solare per produrre il 58% dell'acqua calda sanitaria consumata.

Infine, le norme nazionali e comunitarie definiscono come rinnovabile l'energia termica contenuta nell'aria, nel terreno e nell'acqua a condizione che il consumo di combustibili fossili per lo sfruttamento di queste fonti sia mantenuto a bassi livelli. Rientrano in tale definizione le pompe di calore, apparecchiature in grado di trasferire calore da un ambiente esterno ad un ambiente interno che, seppur innalzandone la temperatura con consumo di energia elettrica o gas, raggiungono livelli di efficienza particolarmente elevati rispetto alle più moderne caldaie di tipo tradizionale o a condensazione. Il Gruppo Intesa Sanpaolo, in linea con le suddette normative ha definito ed applicato una metodologia di calcolo che consente di quantificare l'energia termica da fonte rinnovabile, stimandola, con criteri cautelativi, in una produzione di circa 20 GWh/anno (il 10% del consumo complessivo di energia termica da fonte tradizionale) corrispondente ad oltre 2.600 t CO<sub>2</sub>/anno di emissioni evitate.

## Il Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia

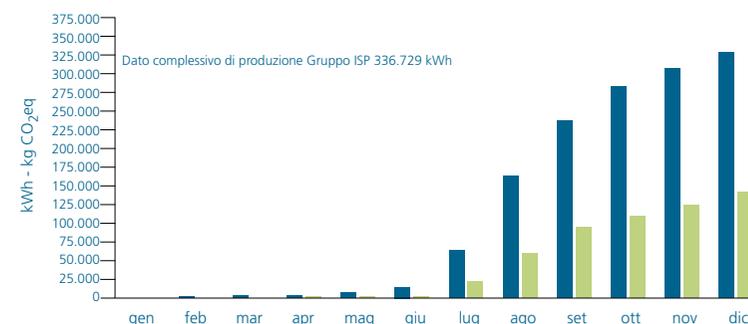
Nel corso del 2012 Intesa Sanpaolo ha raggiunto due importanti obiettivi:

- l'adeguamento del proprio Sistema di Gestione dell'Energia allo standard internazionale UNI CEI EN ISO 50001, reso necessario dal ritiro della precedente norma UNI CEI EN 16001 alla quale fin dal 2010 la banca aveva uniformato il proprio Sistema. Intesa Sanpaolo è stata la prima banca italiana a ottenere la nuova certificazione.
- l'estensione del Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia a un campione di filiali della Puglia.

Il Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia è quindi applicato a circa 190 siti distribuiti nelle seguenti Banche del Gruppo: Intesa Sanpaolo, Cassa di Risparmio di Venezia, Cassa di Risparmio del Veneto, Cassa di Risparmio Friuli Venezia Giulia, Banca di Trento e Bolzano, Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna e Banco di Napoli. Grazie a tali siti l'azienda dispone di un perimetro campione significativo in cui monitora, misura e gestisce gli aspetti significativi ambientali ed energetici, anche in un'ottica di miglioramento progressivo.

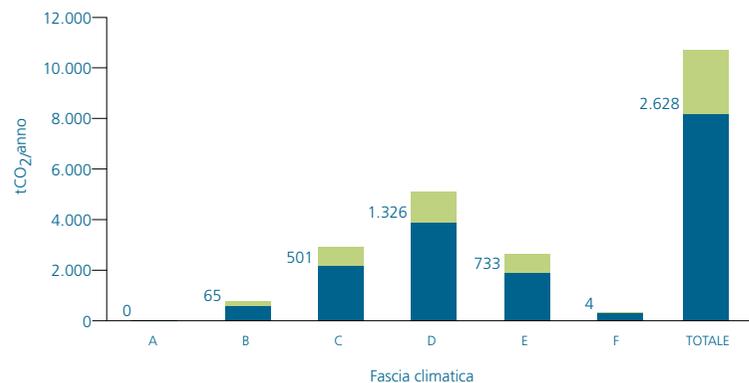
### Impianti fotovoltaici in Italia

■ Produzione complessiva di energia per il Gruppo Intesa Sanpaolo (826,73 kWp)  
■ Emissioni evitate cumulative [Kg CO<sub>2</sub>eq] (1 kWh=0,398 kg CO<sub>2</sub>eq)



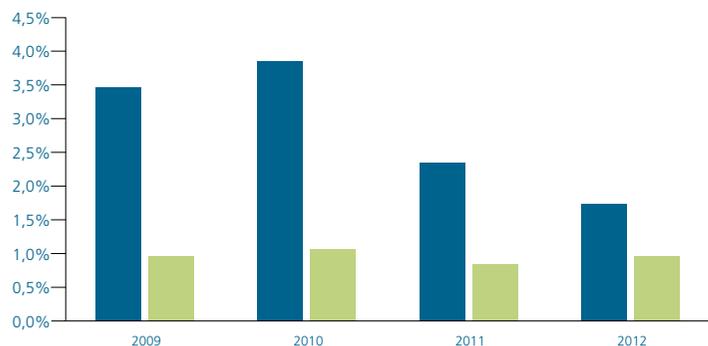
### Stima emissioni da utilizzo pompe di calore in Italia con applicazione Dlgs 28/11 [tCO<sub>2</sub>/anno]

■ Emissioni evitate di CO<sub>2</sub> da utilizzo PDC vs Caldaia a Gas [tCO<sub>2</sub>/anno]  
 ■ Stima emissioni di CO<sub>2</sub>e per Gas [tCO<sub>2</sub>e/anno]



### Saving elettrici da azioni di efficienza energetica in Italia dal 2009 al 2012

■ Saving annuale per ottimizzazione impianti  
 ■ Saving annuale per macchine green



## Consumi energetici ed efficienza energetica

Nel 2012, i consumi elettrici complessivi, tipologia energetica predominante negli utilizzi del Gruppo in Italia a causa dell'alto livello di informatizzazione e del diffuso utilizzo di pompe di calore, registrano un contenimento del 6,8% cui corrispondono potenzialmente circa 12.700 t CO<sub>2</sub> di emissioni evitate. Questi risultati derivano da una serie di azioni previste dal Piano di Azione per la Sostenibilità Ambientale 2008- 2013 volte a migliorare l'efficienza energetica complessiva. Tali azioni hanno permesso dal 2009 al 2012 di generare un risparmio economico complessivo stimabile in oltre 48 milioni di euro.

È proseguita la dotazione dei siti di sistemi di monitoraggio dei consumi energetici attraverso un sempre maggiore uso di sistemi di rilevazione dei consumi elettrici (datalogger) gestiti via web, corredati, in gran parte delle filiali, di attuatori per l'accensione/spengimento degli impianti di illuminazione e climatizzazione secondo programmi di ottimizzazione.

Gli interventi di ottimizzazione sugli impianti tecnologici (anche con il suddetto ausilio attivo dei comandi di accensione/spengimento dei datalogger) applicati a circa l'84% dei consumi elettrici in Italia hanno consentito di ottenere un risparmio elettrico cumulato del 12% rispetto al 2008.

L'attenzione della banca verso l'ambiente si rivolge anche ai consumi energetici derivanti dal nostro ambiente di lavoro. Sappiamo infatti che l'insieme distribuito delle macchine ICT tra cui PC, monitor, stampanti, fotocopiatrici, fax, utilizzati per l'operatività quotidiana, genera nel complesso consumi dello stesso ordine di grandezza di un grande CED. Si tratta infatti di oltre 260.000 apparecchiature che consumano oltre 50 GWh/anno. Grazie all'adozione di una policy interna relativa all'acquisto delle macchine d'ufficio che definisce i criteri ambientali minimi e le procedure operative per la valutazione, nella fase di acquisizione, degli impatti ambientali generati, la sostituzione progressiva delle macchine da ufficio con altre energeticamente più efficienti ha generato un risparmio elettrico cumulato del 4,1% rispetto a 2008, al netto dei risultati ottenuti dalla procedura atta a spegnere da remoto quasi tutti i pc delle filiali nelle ore notturne e festive.

I siti ristrutturati o di nuova realizzazione (circa 80 nel 2012) vengono allestiti con soluzioni per il miglioramento dell'efficienza energetica e gestionale, coerentemente con quanto previsto dalla nuova policy interna sulle filiali sostenibili (vedi box). Tra gli interventi di maggiore rilievo citiamo la ristrutturazione del polo tecnologico di Moncalieri che ha riguardato il miglioramento delle performance energetiche del sito che è così passato dalla classe energetica "E" alla "C". Altro significativo intervento è stato realizzato presso il nuovo Museo "Gallerie d'Italia" a Milano. La ristrutturazione, utile a separare fisicamente e impiantisticamente il museo dalla restante parte del complesso immobiliare ad uso terziario/uffici, ha avuto come obiettivo primario anche il contenimento dei consumi energetici. Grazie alla nuova impiantistica per climatizzazione (utilizzo di pompe di calore al posto dei vecchi gruppi frigoriferi) e illuminazione (faretti a led e lampade fluorescenti ad alta prestazione dotati di un sistema di regolazione del flusso luminoso), sarà possibile ottenere un risparmio annuo di circa 550.000 kWh di energia elettrica e di circa 90.000 mc di gas.

Oltre a ottenere significativi risparmi economici, tali interventi di ristrutturazione continuano a consentire di usufruire delle detrazioni fiscali del 55% riconosciute per interventi di miglioramento delle prestazioni energetiche degli edifici e attestate da relative certificazioni energetiche.

Grazie all'applicazione in molti palazzi e filiali della nuova procedura di check-up termico degli edifici che consente di valutare sia la gestione degli impianti di riscaldamento sia l'adeguatezza dell'isolamento dell'involucro, è stato possibile ottenere una riduzione del 6,9% dei consumi di riscaldamento, solo in piccola parte influenzato dalle relativamente migliori condizioni climatiche del 2012.

Va infine segnalato che le azioni sopra esposte hanno fatto sì che il Gruppo abbia potuto usufruire di detrazioni fiscali (dal 2008 al 2011 di circa 16,1 milioni).

Le banche estere hanno proseguito nell'implementazione di sistemi automatici di spegnimento degli apparati illuminanti e dei pc e nell'installazione di sorgenti luminose a led o ad alta efficienza. Da segnalare che, grazie alle azioni di ristrutturazione delle filiali, anche la croata PBZ ha potuto ottenere la certificazione europea "Greenlight".

## La carta

Il 2012 può essere definito come un anno importante in cui gli sforzi per ridurre il consumo di carta e acquistarne sempre più di tipo ecologico hanno portato alla realizzazione di importanti risultati. Grazie all'acquisto di carta a basso impatto ambientale (riciclata e/o certificata) è stata raggiunta in Italia una quota dell'85% sul fronte dei consumi interni, con un aumento di quasi 10 punti percentuali di carta "ecologica" rispetto al 2011. Contemporaneamente si registra, nonostante le difficoltà di approvvigionamento, un miglioramento nell'utilizzo di carta riciclata ed ecologica da parte delle controllate estere.

Sul fronte della riduzione dei consumi di carta, molteplici sono le iniziative consolidate nel 2012: dalla dematerializzazione di alcune specifiche fasi di stampa (RI.BA, F24, Contabili bonifici e Tabulati per i punti operativi e gli uffici), all'adesione da parte della clientela al servizio di Rendicontazione on line, all'iniziativa che permette la consultazione dei fogli informativi sulla trasparenza bancaria in filiale tramite postazione internet dedicate. Nel complesso tali iniziative hanno consentito di evitare l'utilizzo di circa 1.150 t di carta equivalenti a oltre 2.200 t di CO<sub>2</sub> non emesse.

Di particolare importanza infine il progetto "Filiale Paperless" che ha interessato l'operatività transazionale svolta allo Sportello. La sottoscrizione delle operazioni della clientela avviene ora per circa 10,8 milioni di clienti con una firma elettronica posta su un tablet in sostituzione della tradizionale operatività cartacea consentendo una dematerializzazione delle contabili per oltre 67 milioni di stampe corrispondenti a 600t di CO<sub>2</sub> in meno. Da segnalare l'impegno di Mediofactoring nella riduzione dell'uso della carta. Grazie all'utilizzo del tablet in sostituzione dei documenti cartacei nei Consigli di Amministrazione, nei Comitati Esecutivi e di Direzione sono stati risparmiati circa 300.000 fogli.

Anche nelle Banche estere sono state avviate azioni virtuose: Banca Intesa Beograd ha avviato il "Printing Consolidation Project" con obiettivi di riduzione della carta del 20%; Banka Koper ha realizzato due Filiali completamente "Paper Free"; CIB, a seguito di un'azione mirata interna di sensibilizzazione dei colleghi, è riuscita a diminuire del 7% il consumo di carta nel mese successivo all'iniziativa e VUB, attraverso lo slogan "Paperwork belongs to the museum" ha avviato un progetto di rendicontazione on line. Infine quasi tutte si sono impegnate in azioni di sensibilizzazione dei collaboratori e della clientela per ridurre il consumo di carta.

## Filiali sostenibili

Sulla base dei principi della Politica ambientale ed energetica, il Gruppo Intesa Sanpaolo è impegnato ad ampliare progressivamente l'ambito degli interventi di mitigazione della propria impronta energetica e ambientale. L'impatto dovuto ai consumi per riscaldamento, raffreddamento e illuminazione, la gestione dei rifiuti, il consumo dell'acqua, la scelta di materiali di arredamento è molto significativo dal punto di vista ambientale e deve essere valutato con attenzione. Un esempio? Basta inserire degli orologi programmati che spengono automaticamente le luci nei locali tecnici o nell'area self per ridurre i consumi di una filiale di diverse centinaia di chilowattora all'anno.

Nel quadro delle scelte strategiche poste in essere a questo scopo è stata emanata una nuova policy che definisce i criteri per la realizzazione di filiali secondo criteri di sostenibilità, sia in fase di allestimento sia nel corso di ristrutturazioni.

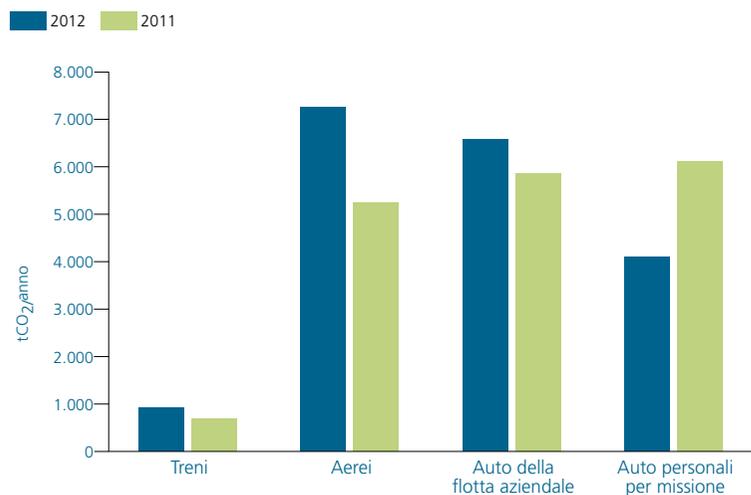
La policy esplicita anche, sulla base di quanto previsto dalla Direttiva Europea 2010/31 in materia di realizzazione di edifici green, le caratteristiche specifiche per le cosiddette "filiali a energia quasi 0" che rappresentano un'assoluta best practice nell'ambito della sostenibilità ambientale e dell'efficienza energetica.

La prima applicazione pratica è quella di Venezia Marghera. Oltre alla produzione di energia elettrica da fonte fotovoltaica e all'installazione di una pompa di calore geotermica, sono state attuate una serie di azioni di riduzione dei consumi energetici dell'immobile: dalla coibentazione dell'edificio, all'isolamento termico della copertura, alla sostituzione dei serramenti, all'installazione di lampade fluorescenti ad alto rendimento e lampade a LED dotate di sensori di presenza. Grazie a tali accorgimenti la Filiale ha potuto ottenere la certificazione di classe energetica A mentre i consumi elettrici si sono ridotti del 50% e i consumi di gas si sono totalmente azzerati.

## Parco di Monte San Giorgio

È proseguita la collaborazione con la Provincia di Torino e il Comune di Piosasco per valorizzare e gestire l'area del Parco provinciale del Monte San Giorgio con l'obiettivo, fra l'altro, di ripristinare l'uso del terreno e delle strutture del Vivaio a colture forestali e vivaistiche autoctone atte al rimboschimento di aree in sofferenza vegetazionale attraverso la produzione di circa 3.500 piante/anno, tanti quanti sono all'incirca i bambini che nascono ogni anno nelle famiglie dei dipendenti del Gruppo. In particolare, Intesa Sanpaolo ha siglato una convenzione con il Comitato Parchi per Kyoto, costituito da Federparchi-Europarc Italia, Kyoto Club e Legambiente, per la messa a disposizione di piante allo scopo di implementare e diffondere opere di piantumazione e rimboschimento su tutto il territorio nazionale.

Emissioni CO<sub>2</sub> derivanti dalla mobilità aziendale 2012/2011 [tCO<sub>2</sub>/anno]



## La mobilità

Anche nel 2012 Intesa Sanpaolo ha confermato il suo impegno verso il tema della mobilità sostenibile, ricercando e proponendo soluzioni per le esigenze degli spostamenti delle persone. Continua l'impegno nell'attuazione dei Piani Spostamento Casa-Lavoro, che al di là dell'obbligo normativo, rappresentano una grande opportunità di miglioramento organizzativo e gestionale per tutte le attività di mobilità del personale aziendale. Porre la cultura della sostenibilità al centro delle strategie di mobility management dei prossimi anni si tradurrà nel "fare di più con meno". Ciò significa, da una parte, promuovere iniziative di mobilità d'area, sviluppando le sinergie con le aziende pubbliche e private limitrofe ai nostri Palazzi Ufficio e, dall'altra, incrementare l'utilizzo degli strumenti che già oggi la banca mette a disposizione delle proprie persone per spostarsi in modo più sostenibile o per non spostarsi del tutto. Le "12 for 2012", ovvero le 12 iniziative chiave pianificate per lo scorso anno nei Piani spostamento casa e lavoro consegnati a 11 Amministrazioni Comunali, sono state l'evidenza tangibile delle soluzioni e dei progetti a livello aziendale sui temi della mobilità. Fra le più significative:

COLLABORATORI

- il nuovo processo di Business Travel, nato per creare un sistema di mobilità aziendale integrato che promuova comportamenti responsabili e attenti alla riduzione degli impatti economici e ambientali;
- le iniziative promosse per favorire una cultura della mobilità sostenibile con la creazione della sezione formativa multimediale "Mobilityamo" che ha proposto numerosi contenuti e l'arricchimento del portale del Mobility Office;
- il completamento della Rete dei Referenti territoriali per la Mobilità, che si compone oggi di 10 collaboratori che operano a supporto dell'attività del Mobility Manager di Gruppo per rafforzare il presidio sul territorio in termini di monitoraggio delle azioni individuate e verifica della loro efficacia;
- lo sviluppo del modello di rendicontazione degli impatti ambientali della mobilità aziendale, progettato in accordo allo standard di rendicontazione GRI e alle linee guida di ABLenergia. Il modello permette di effettuare un'analisi della mobilità utile alla definizione di azioni e policy che, con riguardo anche ai profili di sostenibilità economica, possano contenere le emissioni di CO<sub>2</sub> per tipologia di vettore (treni, aerei, auto flotta aziendale e auto personali per missione) e promuovere azioni di sensibilizzazione delle persone individuando opportunità di miglioramento e best practices sui temi ambientali.

Con riferimento alle azioni di mobilità avviate dalle Banche estere, il bike sharing aziendale è attivo in Slovenia, Ungheria, Romania, Albania e presso Intesa Sanpaolo Card. Inoltre in Ungheria sono stati predisposti degli spazi con spogliatoio in cui i dipendenti che arrivano in bicicletta si possono cambiare.

Prosegue il progressivo rinnovo della flotta con auto più ecologiche: la slovena Banka Koper ha acquistato dieci auto ibride, mentre la slovacca Vub ha proseguito con l'acquisto di auto a bassi consumi. È inoltre attivo un servizio di car pooling nella croata PBZ e una sensibilizzazione su questo tema viene effettuata in Intesa Sanpaolo Card.

## La riduzione delle emissioni atmosferiche

Anche nel 2012 si evidenzia, per i consumi elettrici e termici, una riduzione di emissioni del 4,9% di CO<sub>2</sub>. Tale riduzione è dovuta per circa l'1,9% all'aggiornamento dei fattori di trasformazione conseguenti all'evoluzione dei sistemi produttivi energetici che prendono in considerazione, oltre ai gas responsabili dell'effetto serra in modo diretto ricondotti in CO<sub>2</sub> equivalente (GWP), anche i gas più significativi coinvolti in maniera indiretta: anidride solforosa (SO<sub>2</sub>) e ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>); mentre il restante 3% è riconducibile ai minori consumi energetici conseguenti alle azioni di saving gestionale ed efficientamento impiantistico operate nel corso dell'anno.

Nel 2012, il costante impegno al miglioramento progressivo della rendicontazione ha consentito di estendere il monitoraggio della mobilità aziendale anche alle Banche estere in modo da garantire coerenza complessiva delle informazioni a livello di Gruppo. Ciò ha influenzato fortemente i risultati di performance rispetto al 2011.

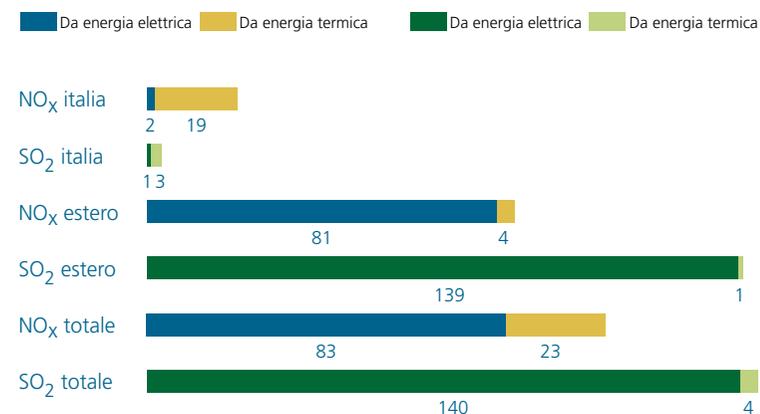
In particolare, le emissioni generate direttamente dall'azienda (Scope 1: gas e gasolio da riscaldamento autonomo e carburanti per la flotta aziendale) sono aumentate del 7,1% (-3,3% a parità di perimetro rendicontato) e le altre emissioni (Scope 3: altre emissioni indirette e mobilità, esclusa la flotta aziendale già rendicontata nello Scope 1) del 20,3% (1,2% a parità di perimetro rendicontato). Con riferimento alle emissioni indirette (Scope 2: gas e gasolio per riscaldamento condominiale ed energia elettrica), se Intesa Sanpaolo utilizzasse solo energia elettrica generata da fonti non rinnovabili, ammonterebbero a 221.035 t di CO<sub>2</sub> con una riduzione del 8,9% rispetto al 2011. In considerazione però del fatto che il Gruppo utilizza molta energia elettrica generata da fonte rinnovabile, le emissioni effettive riferite allo Scope 2 ammontano a 54.539 t di CO<sub>2</sub> (4,7% in meno rispetto all'anno precedente).

## I rifiuti

Nel 2012 in Italia si registra una significativa diminuzione dei quantitativi di rifiuti prodotti (-32%) imputabile sia al sempre maggiore utilizzo della raccolta differenziata comunale, sia alla riduzione degli smaltimenti di macchine ufficio e di toner esausti. Quest'ultimi infatti, vengono ritirati da parte di una società esterna nell'ambito di un servizio che ne prevede il recupero per successiva rigenerazione. Nel 2012 sono stati mandati a recupero 135 tonnellate di toner e nastri. In particolare per quanto riguarda le cartucce il 60% sono state recuperate per essere rigenerate mentre il restante 40% ha dato origine a materie prime seconde (plastica, metallo, carta/cartone e polvere termovalorizzata) che a loro volta verranno reimpiegate in altri cicli produttivi.

Sul fronte dei rifiuti pericolosi invece, a fronte di una considerevole diminuzione dei quantitativi prodotti in Italia (-31%), all'estero se ne registra un aumento del 46%. Tale aumento è principalmente imputabile sia alla sostituzione dei monitor a tubo catodico con altri LCD, sia alla progressiva sostituzione dei gruppi frigo/pompe di calore che utilizzano i freon (in particolare R22) come fluido refrigerante. Tali gas infatti sono stati messi al bando dalla comunità europea a partire dal 2015 in quanto responsabili dell'assottigliamento dello strato di ozono.

### Emissioni di NO<sub>x</sub> SO<sub>2</sub> [t/anno] 2012



## Fattori di conversione per il calcolo delle emissioni

Fattori di emissione di NO <sub>x</sub> e SO <sub>2</sub> - 2012	ITALIA	ESTERO
g NO <sub>x</sub> /kWh	0,174	0,746
g NO <sub>x</sub> /m <sup>3</sup> Gas	0,988	0,803
g NO <sub>x</sub> /l Gasolio	0,194	0,074
g SO <sub>2</sub> /kWh	0,133	1,274
g SO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> Gas	0,136	0,289
g SO <sub>2</sub> /l Gasolio	0,027	0,033

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

## Recupero dei tappi di plastica

Già dal 2011 Intesa Sanpaolo ha attivato nei principali palazzi di Torino e Milano la raccolta dei tappi di plastica, con l'obiettivo di sostenere alcuni progetti di solidarietà. Nel 2012, visto il forte interesse dei colleghi a questa iniziativa di grande valore ecologico ma anche sociale, la stessa è stata attivata anche nelle piazze di Parma, Udine, Napoli e Reggio Calabria. I tappi raccolti in tutte le sedi, stimati in circa 7.500 kg, sono stati ritirati dal Centro per la Mondialità e lo Sviluppo Reciproco, dalla Casa Accoglienza "La Madonnina", dalle associazioni ProHomo, per le Malattie del Sangue di Milano, Naturalmente Sostenibile e La Via di Natale che hanno investito il ricavato dalla loro vendita in progetti di solidarietà. Al fine di coinvolgere i colleghi nell'iniziativa sono stati posizionati dei contenitori per la raccolta ai piani e nelle principali portinerie dei Palazzi.

## Spese e investimenti per l'ambiente [migliaia di euro]

	2012	2011	2010	
<b>Italia</b>	Gestione Rifiuti Speciali	1.639,1	1.814,4	1.945,5
	Formazione	146,4	190,8	108,6
	Manutenzione, SGAE e Certificazione	28.946,3	36.244,4	47.481,7
<b>Estero</b>	Gestione Rifiuti Speciali	492,1	408,0	423,6
	Formazione	99,8	126,9	98,5
	Manutenzione, SGAE e Certificazione	23.893,9	18.609,2	10.729,4

## L'acqua

Nel Gruppo Intesa Sanpaolo l'acqua viene utilizzata per usi igienici. La stima dei dati, basata sulla spesa sostenuta nel corso dell'esercizio evidenzia una costante dei consumi rispetto al 2011 in Italia e un consumo per addetto pari a circa 27 m<sup>3</sup>. Al fine di verificare l'affidabilità del dato, è stata effettuata un'analisi mirata dei dati consumi reali di acqua su un'area metropolitana campione da cui è emerso un consumo di 20-25 m<sup>3</sup> per addetto che conferma il dato stimato sulla base della spesa. Nelle Filiali certificate SGAE con fornitura autonoma è stata avviata a fine 2012, in collaborazione con le Società di Distribuzione, una sperimentazione sulla telelettura dei consumi di acqua che consentirà di individuare, ed eventualmente utilizzare nelle stime dei consumi complessivi parametri significativi sui reali consumi di acqua delle Filiali. Relativamente alle Banche estere è in leggera diminuzione il consumo per addetto che si attesta a circa 20 m<sup>3</sup>.

Con riferimento ai consumi di acqua minerale da parte dei colleghi sono stati installati nel palazzo di Torino Lingotto, a titolo sperimentale, alcuni distributori automatici in grado di fornire un servizio di erogazione all'istante di acqua potabile trattata. Grazie a tale sperimentazione nel 2012 è stato così possibile evitare il consumo di circa 27.028 bottigliette d'acqua corrispondenti a circa 541 kg di plastica non utilizzata.

## Le spese e gli investimenti per l'ambiente

I costi complessivi sostenuti per la protezione dell'ambiente in Italia sono diminuiti, oltre che per la riduzione del perimetro, anche grazie al progressivo rinnovamento impiantistico effettuato negli anni scorsi ed a una più attenta gestione nella manutenzione degli impianti. Nelle Banche estere l'aumento delle spese è invece correlato alla progressiva applicazione delle procedure di migliore tutela ambientale. In generale sono invece in leggero aumento le spese relative alla certificazione ambientale a dimostrazione dell'attenzione all'ambiente da parte del Gruppo. Relativamente al rispetto delle normative ambientali non sono emerse particolari segnalazioni su danni causati all'ambiente, né sanzioni significative relative a tali eventi.

## Gli eventi sostenibili

Le Regole di sostenibilità per l'organizzazione di eventi, emanate nel 2011, definiscono i principi per migliorare la sostenibilità ambientale degli eventi di comunicazione e dei corsi di formazione del Gruppo Intesa Sanpaolo. I criteri comprendono l'uso di inviti e documentazione in formato elettronico, la scelta di sedi ad alta efficienza energetica e di allestimenti riutilizzabili o realizzati con materie prime riciclate o riciclabili e il catering che utilizzino stoviglie e bicchieri lavabili.

I report di rendicontazione per il 2012, inviati dalle banche estere e dalle strutture del Gruppo coinvolte nell'organizzazione di eventi e corsi di formazione, testimoniano un grande impegno nel perseguire i criteri richiesti e nel migliorare i risultati ottenuti. Tra le varie iniziative possiamo segnalare il progetto "Zerocarta" lanciato dal Servizio Formazione, che ha eliminato la documentazione cartacea in 35 corsi (sugli 89 attualmente presenti a catalogo).

## GLI IMPATTI INDIRETTI

Intesa Sanpaolo è consapevole che la responsabilità verso l'ambiente non si ferma agli impatti generati direttamente ma si estende fino a comprendere gli impatti potenzialmente generati dalla propria attività di intermediario finanziario con i clienti e dalla scelta dei propri fornitori.

In particolare il Gruppo mette a disposizione dei clienti privati, imprese ed enti pubblici in Italia e all'estero prodotti di finanziamento specifici nell'ambito dell'efficienza energetica e dell'energia rinnovabile; partecipa attivamente, attraverso finanziamenti finalizzati e finanzia di progetto, alla costruzione di impianti di produzione di energia rinnovabile e nel contempo valuta con la massima attenzione gli impatti ambientali dei grandi progetti infrastrutturali e industriali nei quali è coinvolto; si impegna in investimenti strategici in primarie realtà italiane nel settore delle energie rinnovabili.

Queste azioni rientrano nell'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.

### I prodotti e servizi di finanziamento verdi

Anche nel 2012 è continuata l'offerta di 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, nonostante le variazioni in negativo del quadro normativo collegato agli incentivi in tema di energie rinnovabili. Nel 2012 infatti il Quinto Conto Energia ha ridotto di molto gli incentivi disponibili: nonostante ciò il settore del fotovoltaico ha ancora avuto un buon andamento.

Da uno studio presentato dall'Osservatorio Energie Rinnovabili dell'Abi, il settore che ha fatto i maggiori investimenti in Italia durante la crisi rimane quello della Green Economy, tanto che il sistema bancario dal 2007 al 2011 ha finanziato progetti per circa 20 miliardi di euro, ai quali il Gruppo Intesa Sanpaolo ha contribuito per circa 7,5 miliardi di euro.

Per quanto riguarda i prestiti personali ai privati, destinati a finanziare sia l'installazione di pannelli fotovoltaici sia l'acquisto di autoveicoli ecologici, con "Prestito Ecologico" nel 2012 sono stati erogati circa 5.400 prestiti per un ammontare di circa 82 milioni di euro.

Intesa Sanpaolo svolge un ruolo sempre attivo anche verso il sistema produttivo nel settore delle energie rinnovabili e del risparmio energetico. Con riferimento al segmento delle piccole imprese e professionisti (Small Business ed ESCO), anche grazie al nuovo "Finanziamento Energie Rinnovabili" a sostegno delle fonti energetiche rinnovabili diverse dal fotovoltaico e incentivate dalla Tariffa Omnicomprensiva, nel 2012 sono stati erogati circa 443 milioni di euro. Relativamente alle imprese di maggiori dimensioni sono stati invece erogati finanziamenti a medio e lungo termine per circa 850 milioni di euro a sostegno di progetti relativi all'utilizzo di pannelli fotovoltaici, impianti di biomassa e impianti idroelettrici.

Per sostenere al meglio gli imprenditori in questo settore, il Desk Energia di Mediocredito interviene sia in sede di valutazione delle caratteristiche progettuali sia di costruzione della struttura finanziaria, anche individuando, se richiesto, partner tecnici e/o industriali. Il supporto consulenziale è mirato inoltre ad illustrare agli imprenditori i percorsi di accesso alle agevolazioni di volta in volta disponibili. Nel corso del 2012 il Desk Energia ha valutato progetti di generazione elettrica, ma anche di cogenerazione e generazione-recupero termico, principalmente da fonte fotovoltaica, biomasse e idroelettrica, per un valore complessivo dei finanziamenti richiesti di circa 1,1 miliardi di euro e 513 MW di nuova potenza installata. Un rilevante numero di finanziamenti di impianti per la produzione

### Finanziamenti a favore dell'ambiente

Nel corso del 2012, 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 miliardi di euro.

### Leasint finanzia la serra fotovoltaica più grande del mondo

Nel 2012 Leasint si è confermato partner finanziario di Su Scioffu, la serra agricola fotovoltaica più grande al mondo realizzata dalla multinazionale indiana Moser Baer Clean Energy Limited e dal colosso americano General Electric a Villasor in provincia di Cagliari, in grado di sviluppare 20 Megawatt di energia elettrica.

Con un leasing integrale di 71 milioni di euro, erogato da Leasint, sono stati completati 15 dei 20 Megawatt previsti dal progetto, una potenza in grado di soddisfare il fabbisogno energetico annuale di circa 10mila abitazioni, per circa 12.000 tonnellate in meno di emissioni di anidride carbonica. Su Scioffu rivoluziona il vecchio modello energivoro di agricoltura in serra, introducendo un nuovo binomio di sviluppo fondato su agricoltura di qualità a Km 0 ed energia pulita: nelle 134 serre Su Scioffu produrrà colture orticole di qualità destinate principalmente al mercato sardo, attualmente importatore di prodotti agricoli.

Non vanno infine dimenticate anche le opportunità di sviluppo e lavoro per il territorio che un'opera di tali dimensioni potrà attivare nella provincia sarda.

## In Croazia e Serbia partnership con il Green for Growth Fund



Il Green for Growth Fund Sud-Est Europa è il primo fondo specializzato per promuovere l'efficienza energetica (EE) e le energie rinnovabili (RE) nel sud-est Europa, inclusa la Turchia. Lanciato dalla Banca Europea per gli Investimenti e da KfW Entwicklungsbank, il GGF è un innovativo sistema di partenariato pubblico-privato istituito per ridurre il consumo energetico e le emissioni di CO<sub>2</sub>, attraverso rifinanziamenti e assistenza tecnica a favore di istituzioni finanziarie.

Le banche del Gruppo Banca Intesa Beograd e Privredna Banka Zagreb hanno siglato accordi con il GGF volti a migliorare il livello di sicurezza del comparto energetico nazionale e diversificare le fonti di approvvigionamento nonché a intervenire sul fronte dell'efficienza energetica. Banca Intesa Beograd ha finalizzato l'utilizzo dei fondi agli interventi di efficienza energetica sugli edifici, supportando i propri clienti privati con circa 7 milioni di euro di finanziamenti. L'accordo siglato da Privredna Banka Zagreb con il GGF riguarda una linea di credito di 25 milioni di euro finalizzata al sostegno di progetti per l'energia rinnovabile e l'efficienza energetica.

di energia rinnovabile sono stati erogati da Leasint, la società del Gruppo Intesa Sanpaolo dedicata alle operazioni di leasing. Obiettivo dell'anno è stato innovare l'offerta di prodotti di finanziamento per il risparmio energetico e per l'utilizzo delle risorse rinnovabili. Nel primo trimestre è stato messo a punto il nuovo prodotto Leasenergy 20-200, un pacchetto standardizzato per il finanziamento di impianti fotovoltaici di potenza compresa fra 20 e 200 kilowatt, destinati all'autoconsumo. Nel 2012 con il prodotto "Leasenergy" sono stati stipulati 496 contratti per un controvalore di circa 984 milioni di euro. Nella sua attività a sostegno dell'ambiente, Leasint e la controllata Centro Leasing hanno nel complesso contribuito alla realizzazione di circa 1.800 impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili per oltre 2 Gigawatt. È stato inoltre definito un modello di business innovativo di collaborazione con i fornitori che ha portato alla stipula di un'operazione "pilota" di leasing operativo a favore di una ESCO, finalizzata ad un intervento di risparmio energetico nel settore pubblico.

Il Gruppo si avvale inoltre del contributo di Agriventure, società dedicata al settore agricolo, agroalimentare e agroenergetico, che svolge attività di consulenza alle imprese lungo tutta la filiera agricola. L'attività di Agriventure è intrinsecamente legata ai temi della protezione ambientale, poiché le aziende di questo settore sono le principali responsabili del mantenimento dei delicati equilibri ambientali del territorio, tanto che sovente i finanziamenti della banca possono integrare contributi comunitari finalizzati alla valorizzazione del territorio rurale.

Nel 2012 "Start-Up Initiative" (vedi capitolo Clienti [↗](#)) ha incrementato la propria presenza nel settore del Cleantech con tre nuovi roadshow internazionali (Francia, Germania, Regno Unito), due edizioni declinate su settori industriali (costruzioni e trasporti) e un'edizione domestica di due giorni focalizzata sulle applicazioni tecnologiche. In quest'ultimo appuntamento, in collaborazione con International Venture Club, l'associazione cross-border dei fondi di Venture Capital Europei, si è tenuta una tavola rotonda sugli investimenti Cleantech da parte delle aziende (Cleantech Corporate Venture Capital).

Inoltre, nel corso del 2012 la partecipazione della nostra banca all'associazione Desertec Industrial Initiative è proseguita con successo e ha ampliato il proprio raggio di azione, coinvolgendo in modo sempre maggiore le strutture del Gruppo e aumentando le occasioni di confronto con i partner, per giungere quanto prima a sviluppare i primi progetti di produzione di energia rinnovabile in area Middle East e Nord Africa (MENA) e permettere il trasferimento di parte dell'energia prodotta sui mercati Europei.

Intesa Sanpaolo ha dedicato alle imprese che vogliono dare una svolta green alle loro attività il portale Internet [Impresa@ambiente](#) [↗](#): uno strumento che consente ai clienti di dare visibilità a prodotti e servizi che essi stessi propongono ai loro potenziali clienti. Sono inoltre a disposizione di tutte le imprese, clienti o meno, informazioni e studi di settore su temi di rilievo, notizie aggiornate quotidianamente, e una panoramica dei prodotti e servizi offerti dal Gruppo Intesa Sanpaolo.

Tutte le strutture aziendali interessate alla tematica ambientale si ritrovano regolarmente attorno al "Tavolo Verde", gruppo di lavoro interfunzionale nato nel 2011 e coordinato dall'Unità CSR, che affronta di volta in volta tematiche di attualità sul tema e offre uno spazio di condivisione delle novità normative e delle best practice interne. Nel 2012 gli incontri del Tavolo verde sono serviti per approfondire le opportunità di sviluppo delle rinnovabili in Romania e Turchia, le tendenze del settore fotovoltaico in Italia, il Quinto Conto Energia ed il Fondo Kyoto, i nuovi servizi offerti da Intesa Sanpaolo, i rischi e le opportunità nel finanziare il settore del Carbone ed il mercato volontario dei crediti di riduzione di CO<sub>2</sub>.

Anche le Banche estere del Gruppo sono molto attive nell'offerta di prodotti verdi. Banka Koper nel 2012 ha erogato finanziamenti per l'installazione di pannelli solari fotovoltaici con particolari condizioni economiche vantaggiose per circa 15 milioni di euro. La slovacca VUB offre supporto alle energie rinnovabili sia attraverso co-

finanziamenti per lo sviluppo delle energie rinnovabili in cooperazione con European Investment Bank (EIB) e EBRD per 6 milioni di euro nel 2012, sia con finanziamenti per quasi 1 milione di euro per interventi di ristrutturazione, ricostruzione e miglioramento dell'efficienza energetica di appartamenti ad uso residenziale. L'ungherese CIB partecipa al programma nazionale per la promozione di progetti su tematiche ambientali (Széchenyi Plan) anticipando il finanziamento erogato successivamente dai fondi nazionali del progetto stesso.

Intesa Sanpaolo Romania offre finanziamenti per investimenti nell'ambito dell'agricoltura, inclusi gli investimenti per la produzione di energia dall'utilizzo di fonti rinnovabili, per circa 16 milioni di euro. La croata PBZ, oltre al Green for Growth Found (vedi box), offre finanziamenti ai privati che intendono acquistare o costruire edifici residenziali in classe A+, A o B e per coloro che intendono avviare azioni di efficienza energetica in edifici già esistenti. Nel 2012 sono stati erogati circa 10 milioni di euro. L'ucraina PRAVEX offre un prestito personale per l'acquisto di autovetture ecologiche a condizioni particolarmente vantaggiose. Infine a dicembre 2012 Banca Intesa Russia ha concluso un accordo con la "Russian Bank for SMEs Support" per finanziare le PMI che intendono, tra le altre cose, sviluppare il tema dell'efficienza energetica.

## I Fondi chiusi per le Start up innovative

Atlante Ventures, Atlante Ventures Mezzogiorno e Atlante Seed, fondi del gruppo Intesa Sanpaolo dedicati al Venture Capital, investono nel capitale di rischio di imprese innovative ancora di ridotte dimensioni ma ad alto potenziale di crescita. Il focus è verso le attività orientate a settori ad alta tecnologia quali biotech e web&media e in particolare l'ambito del Cleantech. L'impegno dell'attività di venture capital va oltre il semplice sostegno economico al mondo imprenditoriale. L'obiettivo è infatti quello di promuovere il cambiamento e l'innovazione del Paese anche attraverso la partecipazione a incubatori o acceleratori di impresa e il sostegno ai migliori progetti innovativi.

## Partnership per l'innovazione

Attraverso Intesa Sanpaolo Eurodesk, specializzata nel fornire alle imprese una consulenza tecnica e istituzionale nell'accesso ai Programmi di finanziamento europei, il Gruppo Intesa Sanpaolo prende attivamente parte ai progetti di ricerca e innovazione tecnologica co-finanziati dalla Commissione Europea. Sono cinque i progetti europei nel settore energia e ambiente di cui Intesa Sanpaolo Eurodesk è partner:

- EC2 (Europe-China Clean Energy Centre), il cui obiettivo è la creazione di un Centro Euro-Cinese dedicato alle Energie Pulite;
- FC DISTRICT (New  $\mu$  CHP technologies for energy efficient and sustainable districts) che mira alla realizzazione di un prototipo di quartiere efficiente sotto il profilo energetico, sfruttando piccoli generatori di elettricità basati sulla micro-cogenerazione collocati vicino agli utilizzatori finali;
- E-HUB (Energy-Hub for residential and commercial districts and transport) che si propone di sviluppare un sistema integrato di fonti energetiche rinnovabili e micro-cogenerazione;
- NEED4B (New Energy Efficient Demonstration for Buildings) per sviluppare una metodologia facilmente replicabile per la progettazione, costruzione e manutenzione di nuovi edifici a basso consumo energetico;
- VERYSCHOOL (Valuable Energy for a smart School) che ha l'obiettivo di sviluppare soluzioni ICT ad hoc per la gestione dei consumi energetici delle scuole.

## Progetti per categoria e settore

Settore	A	B	C	n.d.*	TOTALE
Petrolio e gas	1			3	4
Petrochimico		2			2
Energia eolica		1	7	1	9
Energia idroelettrica	1				1
Energia fotovoltaica			10	1	11
Energia da biomasse			1	1	2
Energia	1	1		1	3
Infrastrutture	1	5	4	4	14
Altro	3	1			4
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>50**</b>

\* Progetti in fase preliminare e quindi non ancora classificati.

\*\*Di cui 15 chiusi, 16 approvati dalla funzione crediti, 16 in fase di screening e 3 rifiutati.

## Le Guide Operative di Intesa Sanpaolo

Intesa Sanpaolo applica gli Equator Principles attraverso un processo ben strutturato, regolato da Guide Operative specifiche emanate a giugno 2010. Esse prevedono che i progetti a più alto rischio vengano valutati da parte di un consulente indipendente che ne identifichi i principali impatti sociali e ambientali e le relative misure di mitigazione. È anche previsto un monitoraggio dei progetti durante il loro intero ciclo di vita con una periodicità stabilita sulla base del grado di rischio e inclusa negli adempimenti contrattuali. Il cliente è tenuto a presentare rapporti periodici che dimostrino l'implementazione delle attività di mitigazione richieste dalla Banca, le quali possono essere verificate anche con visite in loco. Nel processo di valutazione della rilevanza degli stakeholder nei progetti è previsto anche il coinvolgimento delle comunità locali. Comprendere i possibili impatti sociali porta all'individuazione di misure di mitigazione sempre più adeguate. Infatti la relazione costante con gli stakeholder nella fase di progettazione e lungo tutta l'operatività di alcuni progetti che abbiamo finanziato ha portato a una migliore gestione degli impatti identificati e ha contribuito a consolidare la capacità della Banca e del cliente di individuare gli ambiti da sottoporre al monitoraggio.

## La Finanza di Progetto e l'adesione agli Equator Principles

Gli Equator Principles sono standard internazionali dedicati agli istituti finanziari basati sui criteri di tutela delle risorse naturali, della salute e dei diritti umani, delle proprietà culturali e della biodiversità cui la Banca Mondiale fa riferimento. Essi forniscono un supporto articolato nell'individuazione e nella gestione dei rischi sociali e ambientali derivanti potenzialmente dalle attività di finanza di progetto.

I Principi si applicano al finanziamento di progetti con un costo capitale pari o superiore ai 10 milioni di dollari USA e forniscono i criteri per attribuire loro un livello di rischio (A il più alto, C il più basso) insieme agli strumenti adatti a gestirlo. Intesa Sanpaolo li adotta dal 2007 e si impegna attivamente a supportarne l'implementazione in tutto il Gruppo e nei Paesi in cui è presente.

Alla fine del 2012 il perimetro di applicazione dei Principi, relativo alle operazioni rilevanti secondo i criteri stabiliti, comprende l'attività della Capogruppo, anche se basata in parte negli Hub esteri di Londra, New York e Hong Kong, e quella di AlexBank e VUB Banka per quanto riguarda le Banche estere del Gruppo.

Il processo di valutazione adottato dalla Banca prevede che la funzione creditizia deliberi il finanziamento, oltre che sulla base di considerazioni finanziarie, anche su quelle sociali e ambientali. L'interazione con il cliente, dal punto di vista degli aspetti sociali e ambientali del progetto, è prevista dalle Guide Operative, fin dai primi contatti tra le parti, affinché il cliente sia informato in merito agli adempimenti richiesti. In caso di mancato rispetto delle clausole sottoscritte, la Banca lavora con il cliente affinché questi si allinei con l'impegno preso fino a decidere le azioni correttive più consone in caso di insuccesso.

La raccolta dei dati inerenti l'implementazione degli Equator Principles segue il flusso interno regolato dalle Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale, che indicano le diverse fasi organizzative attivate al fine di incorporare criteri di CSR in tutte le attività aziendali.

Nel 2011, al fine di utilizzare in maniera sempre più integrata le Guide Operative per l'applicazione degli Equator Principles con le procedure vigenti sulla concessione del credito, avevamo erogato un corso di formazione dedicato agli specialisti che operano nella finanza di progetto. Le sessioni, effettuate allora a Milano, Roma, Londra e New York, si sono concluse nei primi mesi del 2012 con quella erogata ai colleghi della sede di Hong Kong.

Sul fronte del coinvolgimento delle Banche estere del Gruppo, un tassello molto importante è stato aggiunto nel 2012 con l'emanazione, da parte della Divisione Banche Estere e dell'Unità CSR, delle Regole per l'implementazione degli Equator Principles, che verranno progressivamente recepite e adottate dalle singole Banche che sono attive nella finanza di progetto.

Con l'adozione dei Principi le istituzioni finanziarie si impegnano anche a far parte del dibattito internazionale portato avanti dall'Associazione EP partecipando a gruppi di lavoro tematici, confronti con i nostri stakeholder, prevalentemente l'IFC (International Finance Corporation), le Organizzazioni Non Governative e le associazioni imprenditoriali di settore. Dal momento dell'adozione dei Principi, Intesa Sanpaolo ha sempre preso parte attivamente agli eventi dell'Associazione EP che si tengono ogni anno presso l'IFC della Banca Mondiale a Washington, dando il proprio contributo al dibattito in corso.

# LA CULTURA AMBIENTALE

Nel 2012 “Ambientiamo”, la piattaforma multimediale italiana di formazione ambientale, ha messo a disposizione dei colleghi moduli formativi sul tema delle energie rinnovabili, introducendoli attraverso la metafora degli elementi Acqua, Terra, Aria e Fuoco. Le nuove metodologie didattiche dello storytelling sono infatti alla base degli oltre 20 video che hanno raccontato ai colleghi il funzionamento delle principali tecnologie per la produzione di energia “pulita”: eolico, fotovoltaico, solare termico, biomasse, geotermico. Per raccontare queste tecnologie a volte così complesse in Ambientiamo si è quindi cercato di usare un linguaggio visivo semplice, ma completo ed efficace per tessere una trama articolata e vivace attorno a un tema in continuo divenire. Il tema della mobilità sostenibile è stato poi affrontato nella sezione “Mobilityamo” in cui sono state proposte attività e contenuti mirati ad aumentare la consapevolezza dei colleghi sull’uso dei mezzi di trasporto e sulla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, in coerenza con l’impegno dichiarato anche nei Piani Spostamento Casa-Lavoro. Dal 2010 a oggi sono più di 89.000 gli accessi ai moduli formativi presenti sulla piattaforma “Ambientiamo”.

Anche le Banche estere del Gruppo hanno avviato varie azioni di formazione dei propri collaboratori: tra le più rilevanti citiamo la partecipazione di colleghi di Banca Intesa Bosnia I Herzegovina all’EBRD “Environmental and Social Due Diligence Training”, la campagna “Saving the Natural Resource” promossa dalla egiziana Bank of Alexandria, la piattaforma multimediale “How to help Our Earth” di VUB Banka, “L’energy saving guidebook and sustainability glossary” della croata Privedna Banka Zagreb e l’“E-save training” organizzato da Banca Intesa Beograd per calcolare gli effetti di finanziamenti a favore dell’efficienza energetica.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce alle più importanti manifestazioni nazionali ed internazionali a favore dell’ambiente. Nel corso degli eventi “M’illumino di Meno” e “Giornata Mondiale dell’Ambiente” il Gruppo ha avviato in Italia azioni di sensibilizzazione sul tema ambientale per tutti i collaboratori, anche con possibilità di acquisto, a costo ridotto, di prodotti di risparmio energetico e di tutela ambientale. Sugli schermi degli sportelli bancomat sono apparsi dei messaggi per invitare i clienti ad aderire alle iniziative. Inoltre, per la prima volta, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha aderito alla “Settimana Europea per la riduzione dei rifiuti” attraverso la realizzazione di un vademecum in collaborazione con Legambiente.

Anche tutte le Banche Estere del Gruppo hanno aderito con entusiasmo alla Giornata Mondiale dell’Ambiente con varie iniziative avviate sul territorio, tra le quali la piantumazione di alberi in parchi pubblici e il coinvolgimento dei propri collaboratori attraverso la raccolta di idee per salvare il pianeta e l’ambiente; alcune di queste saranno successivamente realizzate. Inoltre hanno aderito a altre manifestazioni internazionali: Banca Intesa Beograd, CIB e Banca Intesa Russia hanno aderito all’“Earth Day”, Intesa Sanpaolo Romania alla giornata “Let’s do it Romania”, Banca Intesa Beograd ha “Let’s clean up Serbia” e Intesa Sanpaolo Bank Albania agli eventi di “Recycle Albania”. Anche nel 2012 Intesa Sanpaolo ha aderito alla “Settimana Europea delle Energie Rinnovabili”, organizzando l’inaugurazione della prima “Filiale ad Energia quasi 0” e, da parte di Agriventure, un partecipato convegno sul “Futuro della filiera del riso e le energie rinnovabili” in collaborazione con la CCIAA di Vercelli. Da segnalare infine la partecipazione di Banka Koper agli “Awards” della Commissione Europea attraverso il progetto “360° Sustainability Project”: la nostra banca slovena è risultata tra i finalisti di questo prestigioso riconoscimento.

COLLABORATORI

## Le pubblicazioni in tema di energia e ambiente

Sul tema degli studi in materia di energia rinnovabile Studi e Ricerche per il Mezzogiorno (SRM), il centro di ricerca economica di eccellenza del Gruppo con sede a Napoli, ha pubblicato una collana composta da cinque quaderni sulle fonti rinnovabili in quanto queste ultime rappresentano una preziosa opportunità di sviluppo per il nostro Paese. Un’analisi dettagliata sui settori dell’energia solare fotovoltaica, eolica e da biomasse, le caratteristiche e le prospettive di sviluppo in Italia. I Quaderni contengono anche un confronto con il panorama internazionale, un’analisi del sistema di incentivazione e delle interviste alle imprese, alle associazioni di categoria, al mondo della finanza e delle istituzioni. Inoltre SRM e SVIMEZ, da sempre sensibili al “valore” delle energie rinnovabili e della green economy, hanno realizzato la ricerca “Energie rinnovabili e territorio – Scenari economici, analisi del territorio e finanza per lo sviluppo” il cui obiettivo è stato analizzare il ruolo che le fonti alternative rivestono come fattore di sviluppo per l’economia italiana, e per quella meridionale, in particolare, in una visione di competitività mondiale.

Il “Servizi pubblici locali in Italia e riflessioni sul ciclo dei rifiuti” è inoltre la pubblicazione che SRM e il GEI-Gruppo Economisti di Impresa ha scelto per indagare le aree critiche della tematica, mettendo a fuoco l’attuale modello dei servizi pubblici locali, gli aspetti regolatori, economico-finanziari, industriali ed organizzativi del servizio, le dinamiche sociologiche delle popolazioni interessate dagli eventi, un benchmark internazionale ➡.

Infine, a dimostrazione della rilevanza che Intesa Sanpaolo riconosce alla questione ambientale per le proprie attività, è stata pubblicata la seconda edizione del “Quaderno Ambiente” ➡ (la prima edizione è di settembre 2011) ricco di informazioni e approfondimenti sull’impegno di Intesa Sanpaolo a favore dell’ambiente.

# COMUNITÀ

I progetti che abbiamo realizzato in prima persona così come in collaborazione con gli attori del territorio nascono dalla volontà di giocare un ruolo per la crescita sociale e culturale della comunità di cui siamo parte.

L'obiettivo è quello di essere vicini alle persone e ai loro progetti con la nostra capacità di creare alleanze e aprire percorsi di accesso innovativi dove questi erano chiusi. Per questo abbiamo lavorato con il Terzo settore, con fondazioni e Onlus, con enti e associazioni del mondo della cultura per essere parte attiva dello sviluppo sociale.

# IL MICROCREDITO E LA LOTTA ALL'USURA

La nostra volontà di giocare un ruolo per la crescita sociale delle comunità in cui operiamo si è tradotta in numerosi progetti di microcredito e iniziative volte alla prevenzione dell'usura, che ci hanno visto partner di Fondazioni azioniste e Onlus locali.

Gli interventi realizzati sinora, in Italia e all'estero, hanno permesso di erogare più di 40 milioni di euro contribuendo a creare opportunità imprenditoriali e occupazionali nonché ad aiutare le persone in difficoltà a superare momenti di crisi.

In molte iniziative avviate si è rivelata particolarmente preziosa la collaborazione con VoBIS (Volontari Bancari per le Iniziative Sociali), associazione nazionale senza scopo di lucro di ex bancari che mettono le loro competenze al servizio dei cittadini e delle organizzazioni non profit.

Intesa Sanpaolo ha confermato la sua adesione al "Prestito della Speranza", progetto di microcredito avviato nel 2009 dalla Conferenza Episcopale Italiana in collaborazione con l'Associazione Bancaria Italiana per il sostegno alle famiglie in difficoltà (microcredito sociale) e per sostenere attività imprenditoriali (microcredito d'impresa). La CEI ha messo a disposizione un fondo di garanzia di 30 milioni di euro a copertura dei finanziamenti erogati dalle banche.

Nell'ambito del microcredito d'impresa, Intesa Sanpaolo ha attivato uno specifico prodotto per la clientela small business che offre finanziamenti fino a un massimo di 25.000 euro per sostenere nuove attività o imprese già esistenti e colpite dalle difficoltà economiche dell'attuale congiuntura. Alla fine del 2012 sono stati più di 1.000 i finanziamenti concessi per un ammontare di oltre 7 milioni di euro.

La Cassa di Risparmio del Veneto ha continuato a supportare i progetti attivati negli scorsi anni:

- il "Microcredito Sociale Caritas", per la concessione del credito a soggetti privati, 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 "Microcredito Antiusura", che si avvale della collaborazione della Fondazione Beato Tovini di Verona, unico gestore nel Veneto dei fondi antiusura destinati dallo Stato a sostegno dei privati;
- il "Microcredito d'impresa", che prevede anche l'offerta di servizi gratuiti di formazione e consulenza, attivato grazie a un accordo sottoscritto nel mese di novembre 2011 dalla Cassa con la Fondazione Cariparo, le Camere di Commercio e le Province di Padova e Rovigo e l'Associazione VoBIS.

La Cassa di Risparmio di Venezia ha proseguito un programma avviato da alcuni anni in collaborazione con la Caritas, il "Microcredito Sociale S. Matteo", a sostegno delle fasce più disagiate e bisognose della società.

In Toscana, la Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia, insieme a Fondazione CR Pistoia e Pescia, Fondazione Unraggiordiluce Onlus e Arciconfraternita della Misericordia di Pistoia, ha continuato il progetto di finanziamento rivolto ai privati, alle cooperative sociali e alla piccola imprenditoria femminile. Nel 2011, nell'ambito di un progetto finanziato dalla Comunità Europea, l'iniziativa è stata selezionata, assieme ad altri tre casi in Belgio, Francia e Gran Bretagna per il progetto CAPIC "Cooperation for affordable personal inclusive credit", che ha l'obiettivo di analizzare e promuovere buone pratiche di microcredito sociale in Europa.

## Iniziative ad alto impatto sociale 2012 [%]



Il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale è pari a 4,2 miliardi di euro (1,16% sul totale crediti)

## La collaborazione con la Fondazione Lombarda Antiusura

Intesa Sanpaolo è partner della Fondazione Lombarda Antiusura che, dal 1997, opera in difesa delle persone o delle piccole imprese che versano in gravi situazioni finanziarie oppure sono a rischio di usura. La Fondazione, costituita su iniziativa di Cariplo Spa in collaborazione con Fondazione Cariplo e Caritas Ambrosiana, fornisce a titolo gratuito le garanzie necessarie per la copertura del credito concesso.

La selezione delle richieste avviene grazie al contributo di esperti, dipendenti o pensionati del Gruppo, che operano come centro di ascolto e accompagnamento nell'individuazione di soluzioni finanziarie atte a risolvere situazioni di criticità. Grazie all'intervento della Fondazione – in garanzia o a copertura degli interessi – dall'inizio dell'attività sono stati 541 i soggetti che hanno potuto accedere ai finanziamenti di Intesa Sanpaolo pari a circa 8,7 milioni di euro.

La Fondazione è partner della Banca anche nel progetto Anticipazione Sociale (vedi capitolo Clienti pag. 28 [↗](#)).

## Fondazione Welfare Ambrosiano

Nel contesto delle varie iniziative di microcredito a cui il Gruppo aderisce, nel 2012 è stata messa a regime una nuova iniziativa avviata nell'ottobre 2011 con la Fondazione Welfare Ambrosiano – un ente finanziato dal Comune di Milano – a cui partecipa anche la Fondazione Lombarda Antiusura.

Lo schema prevede iniziative di microcredito sia di natura "sociale", per il sostegno al reddito di famiglie in temporanea difficoltà, sia di natura imprenditoriale, per la creazione di micro e piccola impresa. Il bacino di utenza è essenzialmente l'area milanese. Intesa Sanpaolo è uno dei quattro partner finanziari coinvolti nell'iniziativa ed è leader nel numero di pratiche lavorate nel 2012, con circa 109 erogazioni per un totale di circa 608 mila euro.

Nell'ambito del progetto, l'associazione VoBIS svolge l'attività di accompagnamento e tutoraggio dei richiedenti.

Nel settembre 2012 è stata attivata una nuova iniziativa per offrire alle imprese strumenti per recuperare competitività. SV.E.T, Sviluppo Economico del Territorio, è un progetto condiviso da Banca CR Firenze, Ente Cassa di Risparmio di Firenze e VoBIS che prevede la concessione di agevolazioni di tasso sui finanziamenti destinati a nuovi progetti imprenditoriali utili alla conservazione dei livelli occupazionali e possibilmente alla creazione di nuova occupazione. L'Ente ha costituito presso la Banca un deposito di 4,8 milioni di euro grazie al quale vengono erogati i finanziamenti a tassi particolarmente agevolati; i beneficiari sono le PMI e le aziende artigiane attive da almeno 2 anni nelle provincie di Firenze, Arezzo e Grosseto.

Sono proseguiti inoltre due progetti di microcredito attivati nel 2011:

- il "Microcredito per il lavoro", in collaborazione con la Fondazione Lombarda Antiusura Onlus, è rivolto alle imprese individuali e familiari, italiane e straniere, ubicate nella Regione Lombardia. I finanziamenti sono assistiti dalla garanzia di un fondo costituito dalla Fondazione che risponde nella misura del 90% del credito concesso.
- il "Finanziamento a valere sul Fondo Regionale di garanzia per il Microcredito – Regione Piemonte assistito da garanzia FINPIEMONTE", è dedicato alle piccole imprese di nuova costituzione e ai lavoratori autonomi, che hanno sede operativa in Piemonte, per la fase di avvio dell'attività. I finanziamenti sono assistiti da garanzia dell'80% del capitale erogato rilasciata dalla finanziaria regionale.

Tra le altre iniziative in contrasto al fenomeno dell'usura 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);
- il progetto per privati e piccole imprese di Banca CR Firenze, in collaborazione con la Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura.

# IL SOSTEGNO ALLE IMPRESE SOCIALI

## Banca Prossima

Intesa Sanpaolo conta circa 50.000 clienti del settore “non profit”, per un totale di crediti di più di 2,1 miliardi e di raccolta – diretta e indiretta – di ben oltre 6 miliardi.

Questi numeri, così come i progetti sviluppati e l’offerta dedicata al mondo non profit negli ultimi anni, testimoniano la vitalità delle relazioni che la Banca intrattiene con questo settore di grande rilevanza sociale ed economica.

Il presidio del settore avviene in gran parte attraverso Banca Prossima, che dalla fine del 2007 è la Banca del Gruppo dedicata esclusivamente al mondo non profit (Terzo settore laico e religioso) e agli Enti religiosi, creando valore e partecipando alla crescita dell’economia del bene comune grazie a un modello di servizio specifico e a prodotti dedicati a questo target. Dal 2011 è l’unico fornitore di rating per tutte le controparti non profit del Gruppo e nel 2011 le maggiori Fondazioni azioniste del Gruppo Intesa Sanpaolo sono entrate nella compagine azionaria della Banca, dando vita a una relazione sinergica per il sostegno al comparto non profit dell’economia italiana.

La Banca ha raggiunto nel 2012 importanti traguardi: circa 22.000 i clienti (+32% rispetto al 2011), 4,3 miliardi di raccolta (quasi 1 miliardo quella diretta), 1,5 miliardi di attività creditizie concesse, di cui 1 miliardo circa utilizzate e ha sviluppato una capacità, ampia e in crescita, di presidiare questo segmento che, nel contesto del parziale ritiro della pubblica amministrazione dall’area del welfare, gioca un ruolo di rilievo per la sua presenza nell’assistenza sociale e sanitaria, nell’istruzione, nello sport. Nel corso dell’anno, ha qualitativamente migliorato il presidio delle relazioni con enti e comunità religiose, creando una struttura commerciale ad hoc differenziata dal resto della rete.

Il personale è il primo punto di forza della Banca. I collaboratori affiancano alla competenza professionale anche esperienze maturate nelle organizzazioni non profit e sono costantemente formati per essere in grado di suggerire tempestive risposte alle esigenze del Terzo settore.

Banca Prossima ha continuato inoltre la sua attività di forte innovazione sia di prodotto che di processo ed esemplare è in questo senso l’iniziativa “Terzo Valore”, partita a marzo del 2011 e consolidatasi nel corso del 2012.

COLLABORATORI

terzo  valore

Terzo Valore  è un portale di fundraising che consente alle persone – fisiche e giuridiche – di prestare denaro a progetti non profit in modo diretto, senza l’utilizzo di intermediari. Al tradizionale contributo che le persone possono dare al mondo del sociale – le donazioni – Terzo Valore aggiunge due modalità inedite nel panorama italiano:

- Prestobene, il primo prestito fatto direttamente da un privato a un’organizzazione non profit che poi lo restituirà con un tasso di interesse concordato;
- Donobene, una modalità di donazione che rimette in moto il contributo versato: la prima organizzazione non profit che ne beneficia si impegna a trasferirlo ad altre dopo averlo utilizzato, attivando un circolo virtuoso.

In ottica di massima trasparenza, lo stato di avanzamento lavori dei progetti è rendicontato sul portale.

Le organizzazioni non profit hanno dimostrato un grande interesse per l’iniziativa, che consente un legame sempre più forte con i propri sostenitori e la possibilità di accedere a finanziamenti a tassi molto favorevoli.

Attraverso Terzo Valore sono stati finanziati ad oggi 23 progetti in ambito educativo, religioso, socio-assistenziale e culturale. Per gli 11 progetti finanziati nel 2012, i prestatori “privati” hanno contribuito per più di 1 milione di euro consentendo un risparmio di diverse migliaia di euro sugli interessi.

Nel febbraio 2013 è stato presentato un accordo tra la Fondazione Cariplo e Banca Prossima per un’iniziativa volta alla promozione e al sostegno del social housing, che utilizzerà questa piattaforma Internet per accedere alle risorse finanziarie non coperte dal contributo della Fondazione.

## Fondazione per l'innovazione del Terzo settore

Banca Prossima, attraverso la costituzione nel 2011 della Fondazione per l'innovazione del Terzo settore (FITS!), ha perseguito l'impegno di raccogliere, intorno alle principali priorità per la sostenibilità del non profit laico e religioso, partner intenzionati a collaborare con assoluta trasparenza e in ottica low profit.

FITS! non ha finalità erogative ma di aggregazione, seleziona e collega tra loro attori di qualità in grado di offrire servizi utili allo sviluppo sostenibile del Terzo settore quali:

- gli acquisti, per lo sviluppo di economie di scala;
- la consulenza: fiscale, amministrativa, legale e organizzativa;
- l'immobiliare, per un impiego del patrimonio immobiliare,
- la raccolta fondi, per utilizzare fonti finanziarie anche diverse rispetto al credito;
- la sanità, per affermare servizi del non profit nel mercato privato.

Il primo servizio reso disponibile nel 2012, in partnership con il gruppo VITA e USPI (Unione Stampa Periodica Italiana) è legato alla sostenibilità del direct mailing quale strumento di raccolta fondi. L'iniziativa ha costituito, per le organizzazioni che hanno fruito del servizio, una valida alternativa all'invio con Poste Italiane e ha contribuito ad un aumento di efficienza del settore non profit, obiettivo ultimo ricercato dalla Fondazione.

## Le partnership con il Terzo settore

Nell'ambito della forte relazione che Intesa Sanpaolo ha ormai da anni sviluppato con le organizzazioni del Terzo settore, numerosi sono stati i progetti sostenuti nella consapevolezza che occorrono nuovi servizi dedicati a questo mondo, di alta qualità e costi contenuti.

Una delle principali iniziative che ha visto la partecipazione della nostra Banca è stata la nascita del Consorzio SPIN-Sport Insieme, soggetto senza fine di lucro nato dalla collaborazione tra Intesa Sanpaolo, Banca Prossima e i principali Enti di Promozione Sportiva a livello nazionale: ACSI, AICS, ASI, CSI, ENDAS, LIBERTAS, UISP, USACLI, che rappresentano oltre il 70% del movimento dello sport di base, con circa 4 milioni di praticanti.

SPIN si rivolge alle società o associazioni che gestiscono gli impianti sportivi, vogliono investire per la loro riqualificazione o costruirne di nuovi e spesso non sono in grado di offrire soluzioni organizzative professionali e strumenti di gestione qualificati. Il consorzio, con l'ausilio degli enti aderenti e di professionisti qualificati, esprime un proprio parere sulla coerenza dei costi di investimento, sulla sostenibilità economica del progetto e sulla capacità del promotore di raggiungere gli obiettivi. La valutazione di SPIN qualifica le istanze di accesso al credito per il finanziamento dei progetti sportivi.

Il 2012 è stato un anno di forte crescita e consolidamento: il Consorzio ha accolto al suo interno l'ottavo Ente di Promozione Sportiva (ASI) e ha potenziato, a seguito dell'aumento delle richieste, la piattaforma web dedicata. Oltre 80 i progetti esaminati – soprattutto di riqualificazione, ristrutturazione e messa a norma degli impianti sportivi – per un valore complessivo di circa 30 milioni di euro.

A giugno è stato firmato il primo accordo triennale tra Banca Prossima e il Comune di Milano per la riqualificazione dell'impiantistica sportiva, di cui SPIN è stato promotore ed elemento qualificante.

Nell'ottica di promuovere la cultura del volontariato e sensibilizzare le nuove generazioni al tema della cittadinanza attiva, nell'area "Impegno Sociale" del sito Superflash  è stata inserita "Terzo set-ORE", bacheca virtuale in cui le organizzazioni non profit, clienti di Banca Prossima, possono farsi conoscere e rivolgersi ai giovani per la ricerca di volontari.

È proseguita l'attività del progetto del Consorzio PAN Progetto Asili Nido , attivato nel 2004 con le maggiori reti nazionali di imprenditoria sociale (CGM, DROM-Legacoop, FISM, Con-Opera) per rispondere all'esigenza di servizi per l'infanzia qualificati e per favorire il ritorno al lavoro delle donne dopo la maternità. Complessivamente sono stati aperti 429 asili a marchio PAN e sono stati erogati quasi 6,5 milioni di euro di finanziamenti per la fase di start-up e per l'acquisto di arredi, quasi interamente rimborsati.

Anche le Banche estere del Gruppo hanno attivato numerose iniziative a supporto delle organizzazioni non profit che agiscono sul territorio. L'ungherese CIB presenta sin dal 2009, all'interno della sua offerta commerciale, due prodotti studiati per le Ong: CIB Non-Profit Classic e Non-Profit Plus Account sono profilati a seconda della frequenza delle transazioni bancarie effettuate, per consentire condizioni migliori sia come canone mensile che come tassi di interesse. La serba Banca Intesa Beograd nel 2012, per rispondere all'esigenza delle principali Ong del Paese di trovare modalità innovative e più efficienti di fundraising, ha messo a disposizione la propria piattaforma di e-commerce, senza costi di servizio e applicando spese minime per le transazioni.

# LE ELARGIZIONI LIBERALI

Le elargizioni liberali a valere sul Fondo di Beneficenza di Intesa Sanpaolo, erogate sulla base di un Piano approvato dal Consiglio di Sorveglianza, hanno puntato a rispondere alle esigenze del territorio non coperte specificamente dall'azione delle "grandi" Fondazioni, con una particolare attenzione alle organizzazioni di piccola e media dimensione e a progetti circoscritti per mirati bisogni sociali.

Di particolare rilievo è stato lo sviluppo delle liberalità territoriali, di importo massimo fino a 5.000 euro, gestite in modo autonomo e decentrato, che consentono alle filiali di Intesa Sanpaolo e alle Banche della Divisione Banca dei Territori di contare su un nuovo strumento per integrare il ruolo di "banca del territorio" con un significativo impegno filantropico, sociale e culturale.

In ambito sociale, gli interventi sono stati prevalentemente rivolti al sostegno della famiglia; alla ricerca scientifica in campo sanitario; alla partecipazione alla sfida contro l'esclusione sociale; allo sviluppo di iniziative per anziani e disabili in condizioni di fragilità; all'inclusione sociale nonché alla ricostruzione di territori duramente colpiti da eventi sismici (terremoto in Emilia Romagna) e alle popolazioni coinvolte nell'alluvione che ha devastato il centro Italia lo scorso autunno.

In campo culturale, è stato dato sostegno a progetti formativi caratterizzati da criteri di eccellenza internazionale per dare sempre nuovo lustro al teatro di tradizione, all'opera lirica, al balletto e alla musica nonché per la diffusione della cultura artistica, musicale e delle esperienze teatrali sia verso soggetti svantaggiati, sia nelle scuole e nei confronti di ragazzi con insufficiente disponibilità economica.

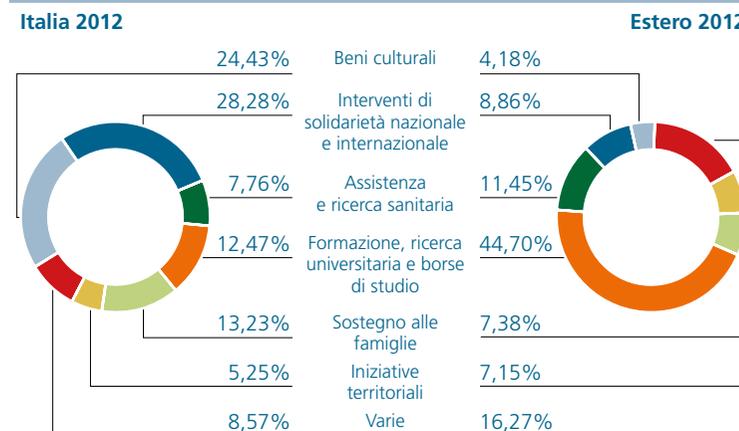
In campo religioso, le risorse sono state destinate all'incontro interculturale tra i popoli e alle iniziative di solidarietà e carità, sempre più rilevanti in una situazione di crisi drammatica.

Di particolare importanza sono stati il sostegno al progetto della Fondazione Famiglie 2012 e al Museo della Memoria della Fondazione Memoriale della Shoah. È continuato il supporto alla Fondazione Piazza dei Mestieri di Torino per percorsi formativi indirizzati a valorizzare la manualità e i mestieri prevalenti nel territorio piemontese; alla Fondazione Opera Immacolata Concezione di Padova per creare una comunità basata sull'aiuto reciproco di disabili giovani e anziani non autosufficienti; al progetto dell'Hospice Casa Vidas volto ad assicurare assistenza qualificata a pazienti terminali.

A livello internazionale, la Banca continua il supporto al pluriennale Project Malawi e a interventi a favore dei Paesi poveri per progetti che privilegiano il diritto alla salute, la disponibilità dei beni primari, l'educazione e l'autosostentamento.

Nel 2012 sono stati erogati complessivamente più di 17,7 milioni di euro, di cui 12,3 da parte di Società del Gruppo operanti in Italia e 5,4 dalle Banche estere ➡.

## Ripartizione erogazioni liberali [%]



## Fondazione Milano Famiglie 2012

In occasione del VII Incontro Mondiale delle Famiglie a Milano dal 30 maggio al 3 giugno, Intesa Sanpaolo ha sostenuto il progetto di accoglienza delle famiglie provenienti da Paesi poveri con un contributo devoluto alla Fondazione Milano Famiglie 2012, costituita dall'Arcidiocesi di Milano. L'accoglienza ha riguardato 300 persone provenienti da zone povere del mondo (il 50% dall'Asia, il 17% dall'Africa e il 33% dall'America Latina).

## Fondazione Memoriale della Shoah

Il "Binario 21" della Stazione Centrale di Milano è l'unico luogo di deportazione rimasto intatto in Europa. Da qui, tra il 1943 e il 1945, centinaia di ebrei e prigionieri politici furono deportati ai campi di Auschwitz-Birkenau, Bergen-Belsen, Mauthausen. Intesa Sanpaolo ha contribuito al completamento del progetto che prevede la trasformazione del "Binario 21" in uno spazio che ricordi il dramma della Shoah, un luogo dove la memoria diventi presupposto irrinunciabile per condividere una prospettiva comune per il futuro.



## La terza fase del progetto

Intesa Sanpaolo e Fondazione Cariplo si sono impegnate a sostenere l'intervento in Malawi per un ulteriore triennio, che si chiuderà nel 2014. La terza fase, in cui sono nuovamente coinvolte le quattro associazioni già operative nelle due precedenti triennali, ha l'obiettivo di rafforzare le attività avviate dal 2005 e di coinvolgere ancora più intensamente le comunità e le autorità locali, ai fini di una completa appropriazione da parte della popolazione del Malawi e in ottica di totale sostenibilità dell'iniziativa.

## La prevenzione dell'AIDS

L'intervento sanitario della Comunità di Sant'Egidio si basa sull'applicazione del protocollo DREAM (Drug Resource Enhancement against AIDS and Malnutrition). Tale protocollo, pienamente integrato con il sistema sanitario nazionale del Malawi, garantisce un approccio olistico al paziente e il suo successo è testimoniato dal numero di pazienti persi al follow-up, di un terzo inferiore rispetto ad altri programmi di cura dell'HIV/AIDS. Altro punto di forza dell'intervento è l'elevata qualità dei laboratori di biologia molecolare resi operativi nel paese che coprono il 23% delle analisi totali per la conta dei CD4 (che dà la misura della funzionalità del sistema immunitario) e il 50% delle strutture in grado di fornire la determinazione della carica virale (che rileva la quantità di HIV in circolo nel sangue). Il laboratorio di Blantyre è inserito da tempo nel circuito formativo del College of Medicine, l'unica facoltà di medicina di tutto il paese. Nel 2012 è stato dato l'avvio a una ricerca scientifica sulle resistenze virali che potrà avere impatti considerevoli nella cura dell'HIV/AIDS non solo in Malawi ma in tutta l'Africa.

# LE INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE

## Project Malawi

Project Malawi è un programma di cooperazione internazionale nato nel 2005 su iniziativa di Intesa Sanpaolo e Fondazione Cariplo con lo scopo di creare una barriera all'AIDS, partendo dalla prevenzione della trasmissione del virus da madre a figlio e affiancando all'intervento sanitario azioni mirate a contenere l'impatto della malattia sulla popolazione e a rilanciare l'economia del paese. Quattro i partner coinvolti nei diversi ambiti: sanitario (Comunità di Sant'Egidio con il protocollo DREAM), sviluppo locale e microfinanza (CISP), assistenza agli orfani e ai bambini vulnerabili (Save the Children) ed educazione e prevenzione (scout del Malawi MAGGA-SAM).

Nel corso del 2012 sono stati consolidati gli interventi esistenti e raggiunti altri importanti obiettivi:

- in ambito sanitario sono operativi 4 laboratori (di cui 3 di biologia molecolare) e 9 centri clinici, a cui sono connesse 11 maternità. Più di 20.000 pazienti hanno iniziato la terapia antiretrovirale, oltre 6.450 donne in gravidanza sieropositive sono state sottoposte al programma di prevenzione verticale e quasi 5.100 bambini sono nati sani grazie all'utilizzo della tri-terapia. Sono state effettuate oltre 500.000 visite mediche e 242.000 analisi di laboratorio. Presso i centri DREAM sono stati organizzati tirocini per 30 studenti dei corsi di laboratorio medico;
- nell'ambito dello sviluppo locale e microfinanza, sono stati creati 3 uffici di rappresentanza, informazione e servizio presso i quali sono stati organizzati corsi di formazione e di aggiornamento per quasi 1.100 micro e piccoli imprenditori (quasi 840 di essi sono stati assistiti nella presentazione di business plan a Istituzioni di microfinanza). Sono stati rinnovati accordi con Istituti di microfinanza locale per prestiti individuali e di gruppo, avviate quasi 120 attività generatrici di reddito, con più di 2.900 famiglie coinvolte, e altrettanti gruppi di risparmio e credito informali in area rurale, con quasi 2.700 beneficiari diretti;
- nell'ambito dell'assistenza agli orfani e ai bambini vulnerabili, sono stati istituiti o rinnovati 70 centri diurni di accoglienza gestiti da membri delle comunità locali che ogni quadrimestre ospitano circa 3.000 bambini tra 3 e 6 anni. Educatori volontari formati realizzano incontri di supporto ed attività di prevenzione e ricreative per circa 4.000 bambini tra 7 e 13 anni. Tutti i centri sono collegati a cliniche locali che controllano mensilmente lo stadio di crescita dei bambini. Circa 450 adulti e bambini malati cronici hanno beneficiato dell'assistenza domiciliare da parte dei volontari delle comunità coinvolte;
- in ambito di educazione e prevenzione, unità scoutistiche sono presenti in quasi 160 scuole, interagendo con oltre 27.000 giovani per attività di sensibilizzazione sui rischi di trasmissione del virus HIV/AIDS e di educazione sessuale. 3.300 giovani hanno usufruito gratuitamente del servizio di consulenza e test HIV presso il centro scout di Blantyre. 103 giovani hanno infine concluso la formazione in tecniche di artigianato.

# LE SPONSORIZZAZIONI

Consapevole della propria responsabilità nei confronti dei territori in cui è presente, Intesa Sanpaolo opera da sempre con l'obiettivo di promuovere la crescita sociale e culturale, oltre che economica, favorire la coesione e produrre valore e benessere per la collettività. L'impegno si esprime in particolare nel mondo dell'arte e della cultura con un approccio ispirato da un radicato senso di responsabilità sociale, da una partecipazione attiva alla vita e allo sviluppo del Paese, dalla volontà di assicurare un dialogo costante e fecondo con le diverse comunità. Un impegno che è coltivato con coerenza di metodo e contenuti e che si traduce in interventi ampi e continuativi, guidati da una precisa progettualità.

Due sono le linee guida che ispirano gli interventi: da un lato la salvaguardia del patrimonio culturale del Paese, dall'altro la conservazione e valorizzazione del patrimonio artistico e architettonico del Gruppo, che si vuole condividere con le comunità in cui la Banca opera. Molteplici sono le iniziative: sia progetti ideati e attuati autonomamente, sia attività realizzate in partnership con altre Istituzioni culturali e scientifiche, pubbliche e private, in un rapporto di proficua e sinergica collaborazione.

Particolare valore viene riconosciuto al ruolo della musica quale linguaggio universale, capace di superare i confini geografici e culturali, raggiungendo un pubblico vasto e differenziato. In questa prospettiva si sviluppano le partnership con: Il Teatro alla Scala, Teatro Regio di Torino, Teatro San Carlo di Napoli, Festival Internazionale della Musica MiTo, Opera Rossini Festival e Festival di Spoleto.

Gli altri interventi della Banca e del Gruppo sono principalmente finalizzati al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- sostenere la ricerca e assicurare supporto allo studio a giovani meritevoli, con accordi e collaborazioni con Università per master e borse di studio;
- diffondere i valori dello sport, favorendone lo sviluppo fra i giovani, e promuovere l'immagine dello sport italiano a livello internazionale attraverso la collaborazione con il CONI e il sostegno alla Squadra Olimpica Italiana alle Olimpiadi di Londra 2012, a squadre di calcio, ad attività sportive agonistiche e amatoriali in diverse discipline sportive;
- contribuire alla diffusione della conoscenza e della cultura economico/finanziaria in particolare delle nuove generazioni. Ricordiamo il progetto "Cultura Finanziaria a Scuola", educazione finanziaria con Patti Chiari, e il Festival dell'Economia;
- instaurare legami profondi con il territorio, promuovere e partecipare ad iniziative di profilo etico e sociale: AIRC, Biennale Democrazia, Colletta Alimentare.

Numerose sono state infine le iniziative delle Banche del Gruppo, in Italia e all'estero, tese a valorizzare gli aspetti di eccellenza di ciascun territorio ➡.

Complessivamente nel 2012 le sponsorizzazioni sono state pari a circa 38,5 milioni di euro, di cui 34,8 delle Società italiane e 3,7 delle Banche estere.

## FAI – I luoghi del cuore

Il progetto "I Luoghi del Cuore", in collaborazione con il Fondo per l'Ambiente Italiano, è volto a diffondere la cultura del rispetto del patrimonio d'arte e natura e a contribuire alla valorizzazione delle bellezze e delle unicità del nostro Paese. Il progetto nasce dalla convinzione che preservare questi straordinari tesori, e con essi la memoria del passato, significhi difendere i valori stessi della nazione, la cui identità si fonda proprio sulla sua tradizione culturale.

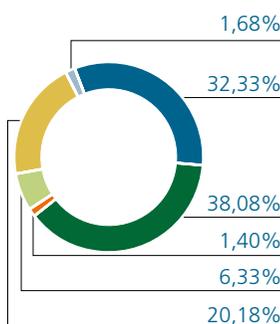
La Banca ha un ruolo attivo sia quale canale di promozione e raccolta delle segnalazioni, sia nell'individuazione con il FAI dei beni/luoghi su cui avviare interventi di tutela o recupero. Il Sesto Censimento – "Italia, luogo del cuore del mondo" – aveva l'obiettivo ambizioso di superare i confini nazionali: ben 1 milione sono state le segnalazioni raccolte, provenienti da tutta Italia e, per la prima volta, anche dall'estero.

Come nelle passate edizioni, le segnalazioni sono state oggetto di una forte campagna di sensibilizzazione verso Sovrintendenze, Comuni, Regioni e Istituzioni locali per proporre e sollecitare interventi mirati. Nel 2012 sono stati avviati 11 progetti di recupero di luoghi segnalati nella passata edizione del Censimento.

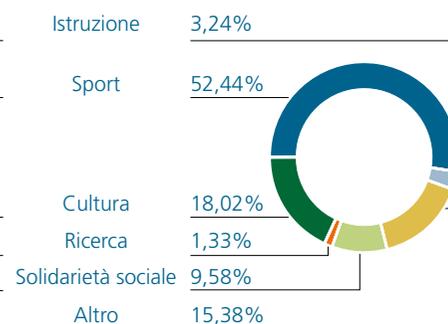
Iniziative analoghe hanno coinvolto Banca Intesa Beograd in Serbia e VUB Banka in Slovacchia.

### Ambiti di intervento delle sponsorizzazioni [%]

Italia 2012



Estero 2012



## Le Gallerie d'Italia

Nell'ambito della valorizzazione del patrimonio artistico di proprietà, le Gallerie d'Italia, sedi museali che intendono favorirne la fruizione da parte di un pubblico sempre più ampio, segnano il momento di maggior impegno nell'ambito di Progetto Cultura.

La prima sede, Palazzo Leoni Montanari a Vicenza, è stata aperta nel 1999 e ospita una collezione di antiche icone russe, ritenuta una delle più importanti in Occidente, e una raccolta di pittura del settecento veneziano. Numerose le iniziative culturali proposte ogni anno per coinvolgere un pubblico più vasto.

Nel 2007 si è aggiunto Palazzo Zevallos Stigliano a Napoli, "casa" del capolavoro di Caravaggio "Il martirio di sant'Orsola" e di importanti vedute sette-ottocentesche della città e del territorio campano di due artisti olandesi, Gaspar van Wittel e Anton Smink Pitloo.

Nel novembre 2011, infine, sono state inaugurate le Gallerie di Piazza Scala a Milano con un percorso espositivo di opere di Fondazione Cariplo e di Intesa Sanpaolo dedicato all'800 italiano, in particolare lombardo, e nell'autunno 2012 *Cantiere del '900* ha portato a compimento l'ambizioso progetto culturale. Il museo è ospitato all'interno di un complesso di palazzi sette-ottocenteschi nel cuore di Milano, il Palazzo Anguissola Antona Traversi e Palazzo Brentani, nonché nella sede storica della Banca Commerciale Italiana, progettata nei primi anni del Novecento. Proprio in questa sede sono esposte 189 opere fra dipinti, sculture, fotografie e altre tecniche artistiche esplorate nel secolo scorso. Circa 500 dipinti saranno conservati nel caveau della Banca, che, trasformato in un deposito attrezzato per custodire opere d'arte, in futuro potrà essere visitato attraverso percorsi guidati.

Più che favorevole la risposta del pubblico: oltre 200.000 visitatori a Milano, più di 46.000 a Napoli e oltre 52.000 a Vicenza.

## IL PROGETTO CULTURA

Riconoscendo nel principio di responsabilità sociale il riferimento prioritario dei propri interventi in ambito culturale, Intesa Sanpaolo esprime con Progetto Cultura la convinzione che il ruolo di un'impresa bancaria di rilevanza nazionale sia quello di concorrere non solo alla crescita economica, ma anche, e inscindibilmente, a quella culturale e civile del Paese.

### Il patrimonio d'arte di Intesa Sanpaolo e la pubblica fruizione

La tutela e la valorizzazione del patrimonio artistico di proprietà è una delle principali linee guida di Progetto Cultura. L'impegno si articola in numerosi interventi: la catalogazione sistematica delle opere, affiancata dall'attività di restauro; la messa in rete delle informazioni; la pubblicazioni di cataloghi a stampa; la realizzazione di mostre temporanee; il prestito di opere a mostre in Italia e all'estero; l'esposizione di una parte sempre più consistente di questo patrimonio in proprie sedi museali, le Gallerie d'Italia.

Tra le mostre promosse dalla Banca ricordiamo "L'Italia e gli italiani nell'obiettivo dei fotografi Magnum", progetto realizzato per il 150esimo anniversario dell'Unità e presentato a Palazzo Reale a Torino, a Palazzo Zevallos Stigliano a Napoli, a Londra a Casa Italia durante le Olimpiadi 2012 e a Palazzo Leoni Montanari a Vicenza.

In occasione di Invito a Palazzo, tradizionale appuntamento promosso dall'ABI, sono state aperte al pubblico le più belle sedi del Gruppo e i visitatori hanno potuto ammirare opere d'arte e arredi d'ogni epoca.

Nel corso del 2012 è giunta a conclusione la fase di restauro della XVI edizione di "Restituzioni", programma biennale di restauri di opere d'arte del patrimonio pubblico, promosso e curato da Intesa Sanpaolo in collaborazione con le Soprintendenze architettoniche, archeologiche e storico-artistiche italiane. 43 nuclei di opere d'arte – per un totale di più di 250 singoli manufatti, datati dall'VIII secolo a.C. agli albori del XIX – sono stati restaurati in qualificati laboratori di restauro distribuiti su tutta la penisola e saranno protagonisti, nella primavera 2013, di una grande mostra a Napoli, al Museo di Capodimonte e in Palazzo Zevallos Stigliano.

### Le iniziative editoriali e musicali

Divulgazione, tutela e pubblica fruizione: queste le finalità che hanno orientato le iniziative editoriali e musicali promosse nel 2012.

Oltre alle collane Vox Imago e Musei e Gallerie di Milano, è proseguita la pubblicazione delle mini guide sulle sedi storiche, dedicate quest'anno a Palazzo Beltrami di Piazza Scala a Milano e al Palazzo del Banco di Napoli a Napoli.

Continuano le collaborazioni con enti di alto profilo culturale e formativo, quali la Biblioteca Pinacoteca Ambrosiana, la Casa del Manzoni, i Musei Civici del Castello Sforzesco di Milano, Fondazione Valla, Fondazione Feltrinelli, ABI e Associazione Amico Libro.

Nella prospettiva di condivisione del patrimonio librario si è intensificata l'attività di consulenza editoriale prestata alle strutture del Gruppo ed è stata perfezionata la gestione web integrata di distribuzione libraria per una capillare diffusione delle pubblicazioni a favore di luoghi di pubblica lettura in Italia e all'estero.

Significativi gli interventi per diffondere la conoscenza della musica antica, classica e contemporanea: oltre ai contributi per l'organizzazione di cicli di concerti, la collaborazione con importanti enti musicali per la pianificazione di programmi formativi destinati ai giovani appartenenti anche a categorie svantaggiate e la realizzazione di incontri di approfondimento aperti al pubblico.

Nell'aprile 2012 è stata infine costituita la Fondazione Biblioteche della Cassa di Risparmio di Firenze, che ha l'obiettivo di dare al patrimonio librario della Banca una destinazione unica che lo ancori stabilmente alla città. L'apertura della nuova Biblioteca è prevista per il 2014.

## Il patrimonio documentario

La storia del Gruppo Intesa Sanpaolo ha radici molto antiche e l'Archivio storico, attraverso i suoi spazi espositivi rinnovati e le pagine web raggiungibili dal sito istituzionale, rappresenta uno strumento prezioso per preservarne la memoria, allargando la pubblica fruizione dei documenti storici.

Nel 2012 è stato pubblicato il volume "Impiegati. Lavoro e identità professionale nei documenti della Cariplo 1823-1928", prima indagine nel contesto di un progetto di tutela, riordino e inventariazione degli archivi del personale delle banche confluite in Intesa Sanpaolo, che mira ad offrire una fonte fino ad ora inedita e inesplorata per la storia sociale e, naturalmente, per la storia d'impresa.

## LE RELAZIONI CON I MEDIA

L'obiettivo principale è comunicare le iniziative di importanza strategica e operativa a tutti gli stakeholder, garantendo la massima trasparenza. Le informazioni vengono rese disponibili attraverso la sezione dedicata del sito Internet  ed è possibile iscriversi a una mailing list per ricevere via mail e/o sul cellulare comunicati stampa e informazioni sui principali eventi societari. Si può inoltre 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 garantisce il recepimento immediato degli aggiornamenti o delle modifiche alle regole a cui abbiamo aderito. Per quanto concerne la pubblicità relativa a prodotti di investimento, tutti i testi sono 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.

## Vox Imago

Nella continuità di una collaborazione avviata nel 2004 con il Teatro alla Scala, Mondadori Electa, Musicom.it, Rai Trade, Philip Gossett e Ipotesi Cinema, il progetto editoriale e musicale Vox Imago, dedicato all'approfondimento dell'opera lirica, si è arricchito di una nuova edizione dedicata a *Die Zauberflöte* di Mozart.

Nel segno di un coerente orientamento alla realizzazione di interventi volti alla formazione e alla divulgazione della cultura, nell'edizione 2012 della collana multimediale, l'esecuzione di artisti di fama internazionale e lo studio storico e filologico dell'opera hanno costituito materiale di approfondimento per una specifica sezione didattica. Il progetto ha quindi innovativamente previsto la realizzazione di incontri formativi destinati a docenti delle scuole secondarie superiori nella regolare attività didattica prevista dai programmi ministeriali.

## Musei e Gallerie di Milano

Nell'ambito della collana Musei e Gallerie di Milano, caratterizzata da finalità scientifiche e di salvaguardia del patrimonio artistico cittadino, è stato pubblicato un nuovo volume sui musei civici, il primo di una serie di quattro tomi, dedicato all'esplorazione sistematica del patrimonio scultoreo del Castello Sforzesco di Milano.

Il progetto editoriale, che nell'arco di circa 40 anni ha portato alla pubblicazione di 70 volumi, grazie al rigore dei criteri scientifici delle schedature, realizzate da centinaia di specialisti e giovani ricercatori, rappresenta uno strumento di grande rilievo per la conoscenza e la valorizzazione delle raccolte, sia per gli studiosi, sia per la fruizione da parte di un pubblico sempre più vasto.

# OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2013

## Clienti

### Qualità della relazione

- Estensione dell'orario di sportello a un campione significativo di filiali in Italia (Progetto Banca Estesa).
- Applicazione di un approccio consulenziale per migliorare la relazione nei confronti della clientela retail.
- Realizzazione di nuovi prodotti/servizi sulla base dei feedback delle indagini di customer experience focalizzati al miglioramento della "qualità di vita" del cliente.
- Miglioramento del sistema di controllo di qualità SElok: evoluzione dei KPI per il controllo della qualità erogata; creazione di un sistema di Voice of Customer per la raccolta, l'analisi e l'attivazione di specifiche azioni di miglioramento basate sulle segnalazioni raccolte direttamente dalla clientela e riguardanti la qualità da loro percepita.
- Sviluppo di iniziative di ascolto e dialogo per comprendere le necessità dei clienti imprese nell'intero ciclo di relazione con la banca.

### Inclusione finanziaria

- Sviluppo di un'offerta per l'intero nucleo familiare e focalizzazione sulle soluzioni per la clientela senior.
- Sviluppo di nuovi servizi di trasferimento fondi rivolti ai "nuovi italiani".
- Consolidamento dell'offerta Superflash rivolta ai giovani.

### Sostegno al tessuto produttivo

- Nuovi linee di finanziamento rivolte alla clientela small business e per il sostegno alla nuova imprenditorialità.
- Sviluppo di iniziative per favorire le start-up e le aziende in fase di crescita.
- Definizione di un nuovo accordo con Confindustria che si focalizzi su crescita dimensionale, internazionalizzazione e nuova imprenditorialità.

---

## Collaboratori

### Sistemi di valutazione

- Continuo presidio sui temi dell'oggettività nella valutazione e la corretta identificazione dei best performer.
- Formazione ai capi e ai gestori HR sulla valutazione e gestione dei colloqui di feedback.

### Politiche retributive e sistemi incentivanti

- Affinamento dei driver di misurazione delle performance individuali e di struttura.

### Sviluppo professionale

- Estensione del modello di sviluppo professionale già in atto e supporto ai piani di sviluppo individuali per il rafforzamento delle conoscenze specialistico-professionali e manageriali.

### Diversity management

- Monitoraggio sulla costituzione dei bacini di crescita e sulle nomine manageriali per assicurare la valorizzazione del talento femminile.
- Focus sulle tematiche di integrazione dei disabili e la gestione di prassi di inclusione in collaborazione con enti e associazioni attive sul territorio.

### Formazione

- Potenziamento delle attività formative sul campo.
- Potenziamento di strumenti e modelli didattici in base ai ruoli e alle competenze attese per specifiche comunità professionali.
- Formazione continua (prima, durante e dopo l'aula) e ricerca di nuovi format e prodotti di apprendimento.
- Integrazione delle diverse modalità didattiche (aula, e-learning, social networking, web-tv, educast).

### Bilanciamento casa-lavoro

- Contenimento del lavoro straordinario.
- Ricerca di soluzioni in grado di incontrare esigenze di flessibilità.
- Promozione di piani di intervento territoriale per la ricerca di soluzioni a supporto dei bisogni di cura.
- Proseguimento nell'impegno sui temi della mobilità dichiarato nei Piani Spostamento Casa e Lavoro.

## **Welfare e salute**

- Definizione di interventi per rafforzare l'efficacia del Fondo Sanitario e la sua sostenibilità nel tempo.
- Sviluppo del progetto per la realizzazione del Fondo Pensioni Unico di Gruppo.
- Sviluppo del progetto per la costituzione dell'Associazione culturale, ricreativa e sportiva dei dipendenti del Gruppo Intesa Sanpaolo.

---

## **Ambiente**

### **Prodotti e finanziamenti a sostegno dell'ambiente**

- Adeguamento dei prodotti ambientali rivolti alla clientela small business per l'efficientamento energetico.
- Innovazione dell'offerta rivolta alle grandi imprese per il risparmio energetico e l'utilizzo di energie rinnovabili.
- Implementazione di criteri più stringenti per la gestione dei rischi ambientali connessi all'erogazione di finanziamenti.

### **Gestione dell'impronta ecologica della Banca**

- Prosecuzione del piano di energy saving.
- Adozione di un nuovo schema di qualità certificato UNI EN ISO 14064 per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

---

## **Fornitori**

### **Acquisti verdi**

- Incremento ulteriore dell'utilizzo di carta ecologica e riciclata.
- Sostituzione/acquisto di macchine da ufficio a basso impatto ambientale.
- Acquisto di energia verde più rispondente ai massimi requisiti di sostenibilità ambientale.

### **Relazione con i fornitori**

- Estensione del Portale Fornitori e utilizzo di gare on-line per favorire la trasparenza nei processi di acquisto.
- Messa a regime del modulo di gestione delle comunicazioni contabili con i fornitori.

### **Cultura della sostenibilità**

- Qualificazione dei fornitori anche sulla base di requisiti ambientali e sociali.
- Formazione ulteriore dei responsabili degli acquisti sulle tematiche di sostenibilità sociale e ambientale.

---

## **Comunità**

### **Terzo settore**

- Impulso alla creazione di reti fra operatori non profit e altri attori.

### **Iniziative editoriali e musicali**

- Catalogazione del patrimonio pubblico e privato.
- Formazione e didattica per la cultura musicale.

### **Cultura e beni artistici**

- Valorizzazione delle Gallerie d'Italia con riorganizzazione degli spazi espositivi; realizzazione di mostre e dossier monografici; iniziative per favorire la fruizione da parte di giovani, anziani e coloro che si trovano in situazioni di difficoltà sociale ed economica.
- Iniziative per consentire la pubblica fruizione delle collezioni non ancora esposte.
- Continuità dell'iniziativa Restituzioni.
- Tutela delle fonti storiche documentarie a rischio, potenziamento dell'accessibilità e promozione dell'accesso agli spazi espositivi della Banca.

### **Liberalità**

- Focalizzazione sull'impegno sociale a favore dei più fragili.

### **Sponsorizzazioni**

- Sviluppo di relazioni con le comunità locali, collaborazioni con università/associazioni di categoria e centri di eccellenza.

---

## **Azionisti**

### **Crescita sostenibile**

- Rafforzare ulteriormente le basi per la crescita sostenibile.
- Coniugare solidità patrimoniale e remunerazione del capitale con il basso profilo di rischio.

# INDICATORI

# INDICATORI CHIAVE <sup>1</sup>

Indicatori economici	2012	2011	2010
Crediti verso clientela [milioni di euro]	376.625	376.744	379.235
Raccolta diretta bancaria [milioni di euro]	380.353	359.991	402.202
Raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche [milioni di euro]	81.766	73.119	73.305
Patrimonio netto consolidato [milioni di euro]	49.613	47.040	53.533
Utile netto consolidato [milioni di euro]	1.605	-8.190	2.705
Totale attività [milioni di euro]	673.472	639.221	658.757
Valore economico generato <sup>2</sup> [milioni di euro]	14.073	12.615	14.955
Valore economico distribuito <sup>3</sup> [milioni di euro]	11.731	14.516	12.197
Indicatori sociali			
Clienti [milioni]	19,2	19,0	19,8
Reclami [n.]	103.677	104.569	98.823
Clienti coinvolti in attività di customer satisfaction [n.]	139.187	412.500	396.176
Dipendenti [n.]	95.402	97.862	100.740
Tasso di turnover personale [%]	-3,9	-1,8	-0,9
Giorni di formazione erogati nell'anno [n.]	1.087.402	987.226	950.686
Personale femminile dirigente / totale dirigenti [%]	21,6	21,6	19,4
Elargizioni liberali erogate [migliaia di euro]	17.781	19.908	22.056
Indicatori ambientali			
Emissioni di CO <sub>2</sub> per dipendente - esclusa flotta aziendale [Kg]	1.037	1.055	1.095
Consumi di energia elettrica per dipendente [KWh]	5.638	5.797	5.975
Consumi di carta per dipendente [Kg]	92	92	101

1. Gli indicatori economici si riferiscono al perimetro del Bilancio Consolidato mentre gli indicatori sociali e ambientali sono stati rilevati sul perimetro del Rapporto di Sostenibilità 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".

Principali Indicatori Economici e Finanziari <sup>1</sup>	2012	2011
Indici di efficienza del personale [milioni di euro]		
Crediti verso clientela / Numero dei dipendenti	3,92	3,73
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti	0,19	0,17
Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup> / Numero dei dipendenti	8,26	7,57
Indici patrimoniali		
Patrimonio netto / Crediti verso clientela	13,2%	12,5%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup>	6,2%	6,1%
Coefficienti di solvibilità <sup>3</sup>		
Core Tier 1 ratio (patrimonio di base al netto degli strumenti non computabili / attività di rischio ponderate)	11,2%	10,1%
Tier 1 ratio (patrimonio di base / attività di rischio ponderate)	12,1%	11,5%
Total capital ratio (patrimonio di vigilanza / attività di rischio ponderate)	13,6%	14,3%
Indici reddituali		
Utile di esercizio (di pertinenza della capogruppo) / Patrimonio netto medio	3,3%	-16,3%
Oneri operativi / Proventi operativi netti (Cost Income Ratio)	49,8%	54,4%
Indici di rischiosità		
Sofferenze nette su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	3,0%	2,4%
Incagli e crediti ristrutturati netti su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	3,8%	3,3%
Rettifiche di valore su crediti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su crediti verso clientela	60,5%	63,8%

1. Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2012 del Gruppo Intesa Sanpaolo. I valori del 2011 sono stati riesposti, ove necessario, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento.
2. Attività finanziarie della clientela: raccolta diretta bancaria, raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche e raccolta indiretta, al netto delle elisioni riferite a componenti della raccolta indiretta che costituiscono anche forme di raccolta diretta.
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 2012, sottoposto a revisione contabile e approvato dal Consiglio di Sorveglianza in data 21 marzo 2013. 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 / prelevato dal Gruppo.

Voci di bilancio		2012	2011	2010
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	19.700	19.149	17.500
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-8.418	-7.762	-6.879
40.	Commissioni attive	6.641	6.298	6.494
50.	Commissioni passive <sup>1</sup>	-1.050	-851	-893
70.	Dividendi e proventi simili	507	542	490
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	549	-204	243
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-8	-8	-182
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	1.348	753	229
	a) crediti	-3	-16	-11
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	270	590	235
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	-14	-1	0
	d) passività finanziarie	1.095	180	5
110.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	1.294	-210	179
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-4.521	-5.021	-2.896
	a) crediti	-4.308	-4.229	-2.818
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-161	-776	-79
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	1	-2	0
	d) altre operazioni finanziarie	-53	-14	1
150.	Premi netti	5.660	9.260	8.483
160.	Saldi altri proventi / oneri della gestione assicurativa	-8.145	-10.016	-9.050
220.	Altri oneri/proventi di gestione	486	494	528
240. (Parziale)	Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) <sup>2</sup>	0	20	7
270.	Utili (perdite) da cessione di investimenti	30	171	8
310.	Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	0	0	694
<b>A</b>	<b>Totale valore economico generato</b>	<b>14.073</b>	<b>12.615</b>	<b>14.955</b>

Voci di bilancio		2012	2011	2010
<b>A</b>	<b>Totale valore economico generato</b>	<b>14.073</b>	<b>12.615</b>	<b>14.955</b>
180.b (parziale)	Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità) <sup>3</sup>	-2.799	-2.950	-3.041
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	-2.799	-2.950	-3.041
180.a	Spese per il personale <sup>4</sup>	-6.031	-6.650	-6.089
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	-6.031	-6.650	-6.089
330.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-49	-63	-71
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	-49	-63	-71
340. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti <sup>5</sup>	-832	-822	-1.033
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	-832	-822	-1.033
180.b (parziale)	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-714	-663	-638
290. (parziale)	Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) <sup>6</sup>	-1.303	-3.361	-1.308
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI	-2.017	-4.024	-1.946
180.b (parziale)	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-2	-3	-3
340. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza <sup>7</sup>	-1	-4	-14
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	-3	-7	-17
<b>B</b>	<b>Totale valore economico distribuito</b>	<b>-11.731</b>	<b>-14.516</b>	<b>-12.197</b>
<b>C</b>	<b>Totale valore economico trattenuto (prelevato) dal sistema impresa<sup>8</sup></b>	<b>2.342</b>	<b>-1.901</b>	<b>2.758</b>

1. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto i compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari sono stati riclassificati tra le Spese per il personale.

2. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo 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 nel fascicolo 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 nel fascicolo di bilancio in quanto ricomprendono i compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari. Per il 2012, l'importo include oneri di incentivazione all'esodo del personale per 144 milioni (718 milioni nel 2011).

5. Per il 2011, il valore economico distribuito agli azionisti è a carico delle riserve.

6. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte anticipate e differite, esposte a voce propria.

7. I dati includono le quote assegnate ai fondi beneficenza dalle banche del Gruppo.

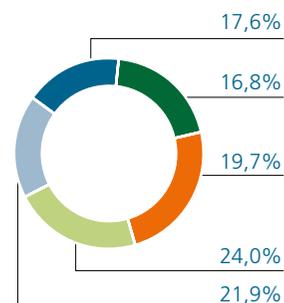
8. Rappresentato da rettifiche/ripresе di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dall'utile consolidato al netto dei dividendi distribuiti dalla capogruppo.

# CLIENTI

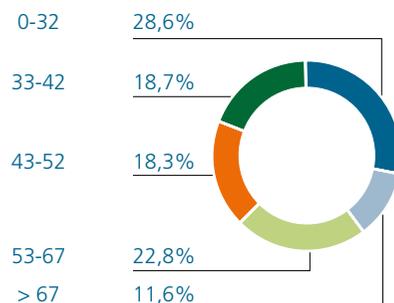
## Composizione

### Clienti retail per fasce d'età: anni [%]

Italia 2012

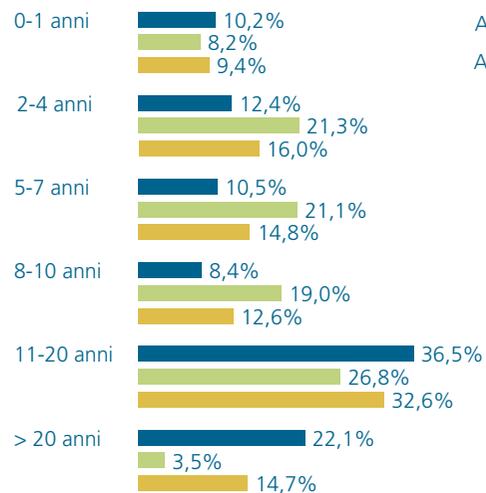


Estero 2012



### Clienti retail per anzianità di rapporto [anni]

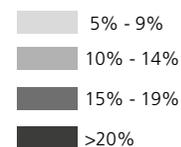
Italia Estero Gruppo



Anzianità media Italia: 13 anni

Anzianità media estero: 9 anni

### Quote di mercato sportelli



Dati al dicembre 2012.



In Italia, Intesa Sanpaolo ha una presenza capillare e ben distribuita degli sportelli con una quota di mercato superiori o uguali al 15% in 12 Regioni su 20. Le filiali italiane sono 5.300.  
All'estero, il Gruppo è presente con oltre 1.500 filiali in 12 Paesi nel Centro-Est Europa e nel Bacino del Mediterraneo.

Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione*	2012		2011		2010	
	Filiali	ATM	Filiali	ATM	Filiali	ATM
Molise	22	27	22	26	22	26
Sardegna	101	142	100	143	98	133
Basilicata	32	34	34	36	34	36
Valle d'Aosta	28	45	29	47	29	45

Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione*	Variazione 2012/2011		Variazione 2011/2010	
	Filiali	ATM	Filiali	ATM
Molise	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%
Sardegna	1,0%	-0,7%	2,0%	7,5%
Basilicata	-5,9%	-5,6%	0,0%	0,0%
Valle d'Aosta	-3,4%	-4,3%	0,0%	4,4%

\* Fonte: Istat 2011, movimento e calcolo della popolazione residente annuale; variazioni territoriali, denominazione dei comuni, calcolo delle superfici comunali. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km<sup>2</sup>.

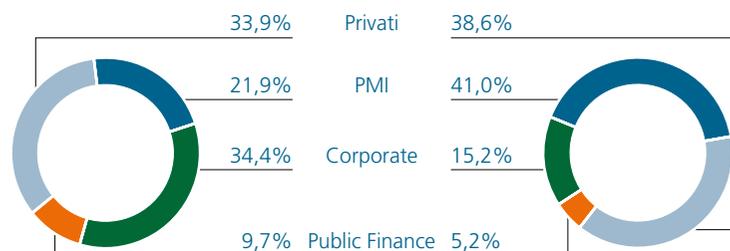
Presenza nei paesi esteri	2012		2011		2010	
	Filiali	ATM	Filiali	ATM	Filiali	ATM
Albania	31	59	31	58	32	55
Bosnia-Erzegovina	54	90	53	87	54	86
Croazia	211	670	217	655	220	643
Romania	86	95	77	80	81	84
Serbia	199	257	208	259	206	252
Slovacchia	242	566	245	560	245	554
Slovenia	54	93	55	93	54	93
Ungheria	108	171	128	186	145	212
Egitto	200	262	200	251	200	248
Federazione Russa	76	68	75	68	78	67
Ucraina	259	309	342	313	410	317

Presenza nei paesi esteri	Variazione 2012/2011		Variazione 2011/2010	
	Filiali	ATM	Filiali	ATM
Albania	0,0%	1,7%	-3,1%	5,5%
Bosnia-Erzegovina	1,9%	3,4%	-1,9%	1,2%
Croazia	-2,8%	2,3%	-1,4%	1,9%
Romania	11,7%	18,8%	-4,9%	-4,8%
Serbia	-4,3%	-0,8%	1,0%	2,8%
Slovacchia	-1,2%	1,1%	0,0%	1,1%
Slovenia	-1,8%	0,0%	1,9%	0,0%
Ungheria	-15,6%	-8,1%	-11,7%	-12,3%
Egitto	0,0%	4,4%	0,0%	1,2%
Federazione Russa	1,3%	0,0%	-3,8%	1,5%
Ucraina	-24,3%	-1,3%	-16,6%	-1,3%

### Crediti verso clientela per tipologia [%]

Italia 2012

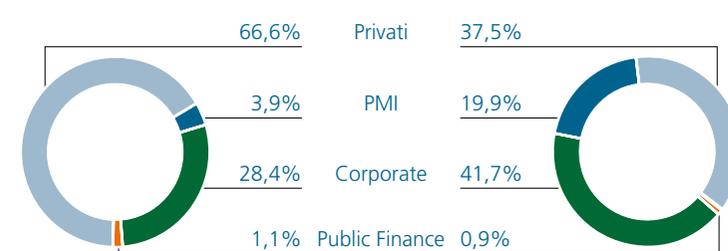
Estero 2012



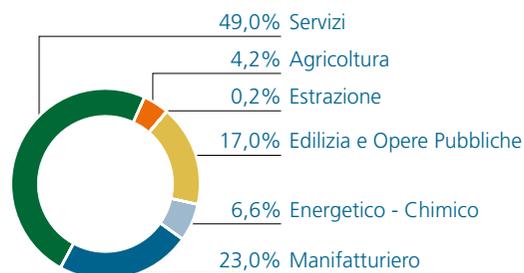
### Debiti verso clientela per tipologia [%]

Italia 2012

Estero 2012



## Crediti per settore industriale: Italia 2012



Fondi etici	2012	2011	2010
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	378.171	350.800	419.000
Patrimonio azionario Internazionale Etico [migliaia di euro]	76.039	85.800	107.300
Patrimonio Obbligazionario Etico [migliaia di euro]	216.373	181.100	213.700
Patrimonio Diversificato Etico [migliaia di euro]	85.758	83.900	98.000
Rendimento azionario Internazionale Etico [%]	10,2	-8,2	10,6
Rendimento Obbligazionario Etico [%]	12,0	2,7	2,0
Rendimento Diversificato Etico [%]	9,9	-0,6	1,1
Percentuale dei fondi etici rispetto al patrimonio totale dei fondi [%]	0,5	0,5	0,7

Il rendimento dei fondi del sistema etico è interessante, soprattutto per il comparto obbligazionario. Il 2012 è stato caratterizzato da un forte rialzo dei prezzi dei titoli di stato italiani, dal restringimento dello spread di rendimento contro i titoli di stato tedeschi e dal comparto azionario in significativa ripresa.

## Pubblica amministrazione

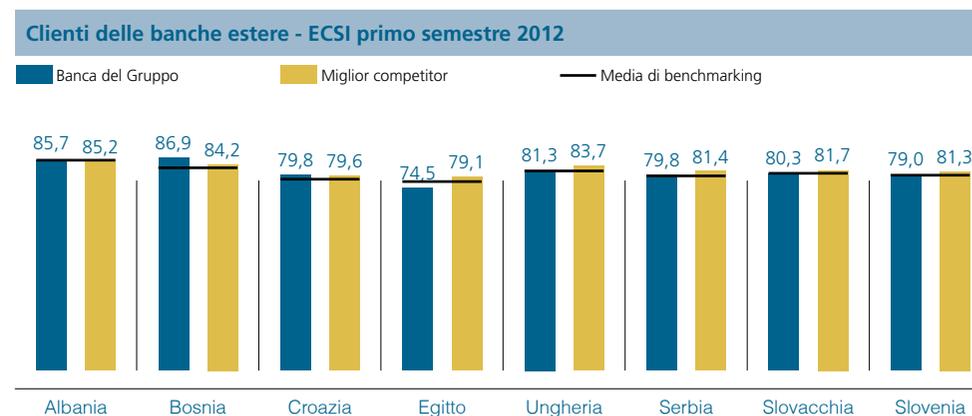
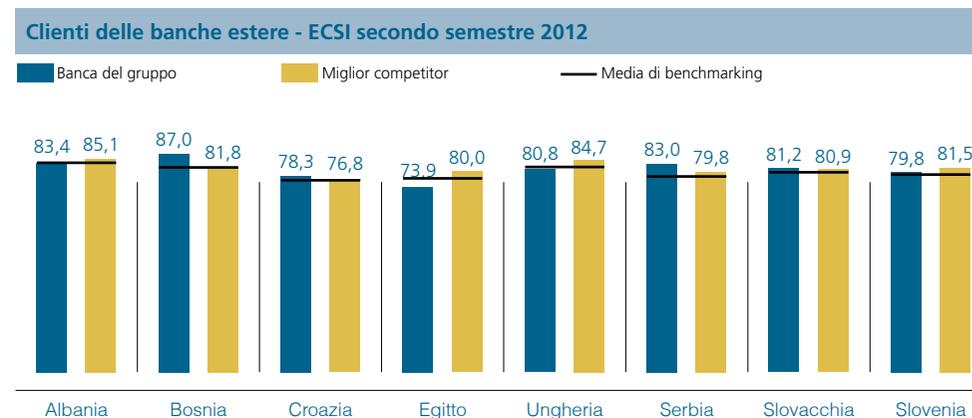
Finanziamenti a settori di utilità sociale [milioni di euro]	2012	2011	2010
Acqua/Energia/Ambiente	251	237	130
Asl e strutture sanitarie/assistenziali/culturali	611	130	491
Aziende servizio pubblico locale	71	177	493
Aziende trasporto pubblico locale	29	11	31
Università	134	4	5
Infrastrutture	261	437	871
Altri Settori	775	1.662	1.180
<b>Italia</b>			
di cui:			
<i>Comuni</i>	225	139	133
<i>Regioni</i>	27	10	363
<i>Province</i>	55	31	70
<i>Imprese/Enti beneficiari di mutui a carico Stato</i>	48	108	178
<i>Ministeri e altri EE.PP. Statali</i>	261	646	262
<i>Altro</i>	159	728	174
<b>Totale</b>	<b>2.132</b>	<b>2.658</b>	<b>3.201</b>
Acqua/Energia/Ambiente	58	93	35
Infrastrutture	8	76	144
Altri Settori	38	264	529
<b>Estero</b>			
di cui:			
<i>Stato e enti pubblici statali</i>	0	4	279
<i>Intermediari finanziari</i>	0	0	61
<i>Società a controllo pubblico</i>	38	260	189
<b>Totale</b>	<b>105</b>	<b>433</b>	<b>708</b>

## Customer satisfaction: clientela italia

Customer Satisfaction: Clientela Italia	Indice	2012		2011		2010	
		Sistema bancario	Intesa Sanpaolo	Sistema bancario	Intesa Sanpaolo	Sistema bancario	Intesa Sanpaolo
<b>Clientela privata in Italia</b>							
Personale di agenzia	NSI	66	65	65	64	62	63
Ambiente interno di agenzia	NSI	52	55	56	58	54	54
Sportelli ATM	NSI	63	66	68	71	70	70
Internet banking	NSI	80	79	74	75	74	73
Investimenti	NSI	43	35	17	12	14	5
Mutui	NSI	59	49	50	53	41	33
Finanziamenti/prestiti	NSI	52	54	54	43	47	46
Soddisfazione ragionata	NSI	56	53	48	44	46	42
Indice NPS	NPS	7	-2	1	-9	-5	-14
Indice IPS	IPS	42	35	35	28	32	24
Clienti intervistati (n.)		14.107	2.667	9.800	1.842	9.100	1.918

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).

## Customer satisfaction: clientela banche estere



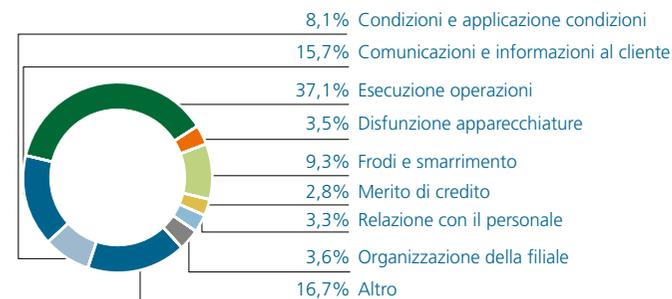
Banche estere del Gruppo Intesa Sanpaolo confrontate con il miglior competitor e con la media di benchmarking nel proprio mercato.  
 Metodologia di calcolo: European Customer Satisfaction Index (ECSI).

## Reclami

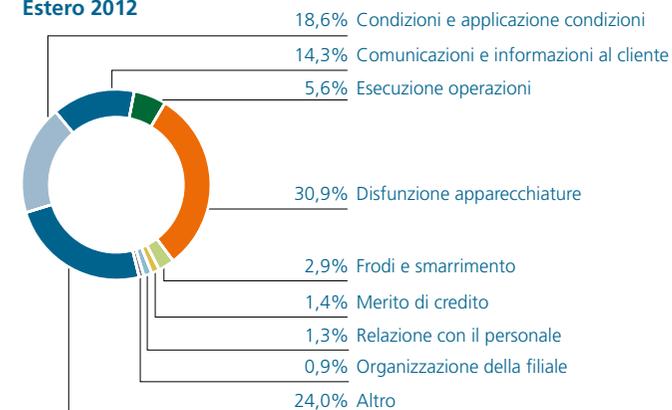
Reclami per tipologia		2012	2011	2010	
<b>Italia</b>	Reclami servizi d'investimento	2.102	3.428	4.139	
	di cui titoli in <i>default</i>	665	1.476	1.287	
	di cui titoli strutturati	32	28	46	
	Assegni ed effetti	1.793	1.910	2.052	
	Bonifici, salari, pensioni	3.117	1.961	2.173	
	Carte	3.020	3.306	3.404	
	Crediti	4.717	3.309	3.353	
	Conti correnti e depositi	6.026	6.286	6.892	
	Mutui e crediti speciali	1.853	1.628	2.646	
	Prodotti assicurativi	5.001	4.968	5.235	
	Remote banking	414	255	380	
	Altro	2.696	3.740	3.431	
	<b>Totale</b>	<b>30.739</b>	<b>30.791</b>	<b>33.705</b>	
	<b>Estero</b>	Reclami servizi d'investimento	559	647	526
		di cui titoli in <i>default</i>	171	84	205
		di cui titoli strutturati	61	47	36
		Assegni ed effetti	50	44	42
Bonifici, salari, pensioni		8.032	7.681	7.384	
Carte		21.260	15.811	13.859	
Crediti		5.967	6.613	6.669	
Conti correnti e depositi		13.860	16.860	11.284	
Mutui e crediti speciali		4.088	3.723	2.523	
Prodotti assicurativi		632	717	1.038	
Remote banking		8.623	10.232	9.793	
Altro		9.867	11.450	12.000	
<b>Totale</b>		<b>72.938</b>	<b>73.778</b>	<b>65.118</b>	

## Reclami per motivazione

### Italia 2012



### Estero 2012



Altri reclami		2012	2011	2010
<b>Italia</b>	Etici	187	139	151
	Per privacy	172	163	397
	Per anatocismo	979	818	797
<b>Estero</b>	Etici	25	31	2
	Per privacy	67	75	75
	Per anatocismo	2	2	5

## Settori controversi

Riepilogo dei dati relativi alle autorizzazioni rilasciate per esportazioni definitive riportate nella Relazione al Parlamento [milioni di euro]								
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Gruppo Sanpaolo IMI	173	448,3						
Gruppo Banca Intesa	0,2	46,9						
Gruppo Intesa Sanpaolo			198,2	177,6	186,1	1	0,004	nd.
<b>Totale proforma</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>	<b>0,004</b>	<b>nd.</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]								
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Gruppo Sanpaolo IMI	568,1	558,3						
Gruppo Banca Intesa	0,8							
Gruppo Intesa Sanpaolo			341,2	668,9	806,1	180	95	nd.
<b>Totale proforma</b>	<b>568,9</b>	<b>558,3</b>	<b>341,2</b>	<b>668,9</b>	<b>806,1</b>	<b>180</b>	<b>95</b>	<b>nd.</b>

Fonte: Relazione al Parlamento.

# COLLABORATORI\*

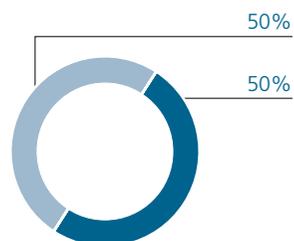
## Composizione del personale

Dipendenti per categoria e genere [%]		2012	2011	2010
Italia	Dirigenti	1,6	1,5	1,5
	uomini	1,4	1,3	1,3
	donne	0,2	0,2	0,2
	Quadri direttivi	42,1	41,5	38,5
	uomini	25,5	25,7	24,6
	donne	16,6	15,9	13,9
	Aree professionali	56,3	56,9	60,0
	uomini	23,1	23,6	25,1
	donne	33,2	33,3	34,9
Estero	Dirigenti	2,2	2,2	2,0
	uomini	1,4	1,4	1,3
	donne	0,8	0,8	0,7
	Quadri direttivi	21,9	21,5	20,3
	uomini	13,4	13,2	12,4
	donne	8,5	8,3	7,9
	Aree professionali	75,9	76,3	77,7
	uomini	22,2	22,0	22,4
	donne	53,7	54,3	55,3

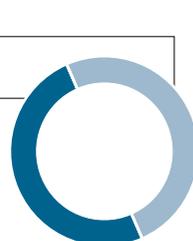
I dati di Intesa Sanpaolo relativi alla percentuale di dipendenti per categoria sono in linea con i dati del Sistema Italia per il settore bancario: dirigenti (2,3%), quadri direttivi (39,3%) e aree professionali (58,4%).

### Composizione collaboratori per genere [%]

Italia 2012



Estero 2012



Le donne che lavorano in banca nel Sistema Italia rappresentano il 43,6% del personale, a fronte del 56,4% degli uomini. I dati di Intesa Sanpaolo presentano una distribuzione omogenea.

Età media dipendenti		2012	2011	2010
Italia	Uomini	46,2	45,9	45,4
	Donne	42,8	42,1	41,3
	Dirigenti	51,0	50,5	50,1
	Quadri direttivi	47,7	47,4	47,0
	Aree professionali	41,9	41,5	40,9
Estero	Uomini	41,5	41,1	40,2
	Donne	37,6	36,8	36,1
	Dirigenti	43,2	42,9	43,3
	Quadri direttivi	44,7	43,8	43,2
	Aree professionali	37,3	36,7	36,0

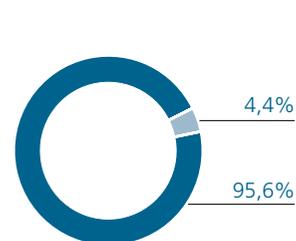
I dati di Intesa Sanpaolo e di Sistema Italia per le maggiori banche sono equiparabili: uomini (45,3), donne (41,9), dirigenti (50,2), quadri direttivi (47,3) e aree professionali (42,9).

Dipendenti part time per genere [%]		2012	2011	2010
Dipendenti part time / totale dipendenti		12,3	11,7	11,6
Italia	Dipendenti part time uomini	4,4	4,5	4,7
	Dipendenti part time donne	95,6	95,5	95,3
Dipendenti part time / totale dipendenti		0,6	0,6	0,6
Estero	Dipendenti part time uomini	8,6	8,9	9,3
	Dipendenti part time donne	91,4	91,1	90,7

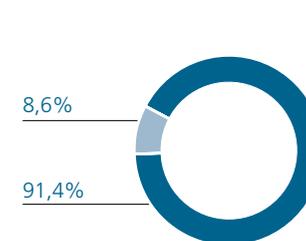
In Italia il personale che lavora part-time è il 12,3%, tre punti percentuali oltre il dato del Sistema Italia per il settore bancario (9,3%).

### Dipendenti part time per genere [%]

Italia 2012



Estero 2012



\* Tutti i dati di Sistema Italia fanno riferimento a: ABI (2012) Rapporto 2012 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria, Bancaria Editrice.

Dipendenti per tipologia di contratto [%]		2012	2011	2010
Italia	Contratti a tempo indeterminato	98,1	97,1	95,8
	Contratti a tempo determinato	0,1	0,2	0,6
	Apprendistato	0,9	1,7	2,6
	Inserimento	0,0	0,2	0,3
	Contratto per l'occupazione - apprendisti	0,5	0,5	0,5
	Contratto per l'occupazione - tempo indeterminato	0,2	0,2	0,2
Esteri	Contratti a tempo indeterminato	91,3	92,0	93,1
	Contratti a tempo determinato	8,5	7,8	6,7
	Apprendistato e altre tipologie	0,2	0,2	0,2

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (97,4%), a tempo determinato (0,8%), di apprendistato (1,6%) e di inserimento (0,2%).

Dipendenti per livello d'istruzione e genere [%]		2012	2011	2010
Italia	Laureati	31,3	30,8	30,2
	Uomini	15,3	15,1	14,9
	Donne	16,0	15,7	15,3
	Diplomati	60,6	61,6	62,1
	Uomini	29,3	30,3	30,8
	Donne	31,3	31,3	31,4
	Altro	8,1	7,6	7,7
	Uomini	5,4	5,3	5,4
	Donne	2,7	2,3	2,3
	Esteri	Laureati	65,8	65,1
Uomini		25,7	25,1	23,6
Donne		40,1	40,0	36,6
Diplomati		28,7	29,1	30,0
Uomini		7,7	7,8	7,9
Donne		21,0	21,3	22,1
Altro		5,6	5,8	9,9
Uomini		3,6	3,7	4,6
Donne		1,9	2,1	5,3

I dati di Intesa Sanpaolo e di Sistema Italia relativi alla scolarità nelle maggiori banche sono equiparabili: laureati e con titolo post-laurea (33,7%), diplomati (59,1%), altro (7,2%).

Anzianità di lavoro media dei dipendenti [anni]		2012	2011	2010
Italia	Uomini	20,0	19,8	19,3
	Donne	17,9	17,4	16,5
	Dirigenti	18,9	19,0	18,4
	Quadri	22,4	22,1	21,6
	Aree professionali	16,4	16,1	15,6
Esteri	Uomini	13,5	12,8	12,5
	Donne	9,8	9,4	8,8
	Dirigenti	10,6	10,1	11,0
	Quadri	17,1	16,4	15,9
	Aree professionali	9,5	9,1	8,7

Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate [%]		2012	2011	2010
Italia	Disabili	4,4	4,3	4,1
	Categorie protette	1,7	1,7	1,7
Esteri	Disabili	1,2	1,1	1,2
	Categorie protette	0,5	0,7	0,7

Dipendenti per fasce d'età [%]		2012	2011	2010
Italia	< 30	7,1	9,1	10,9
	31-50	63,6	62,6	63,6
	> 50	29,3	28,3	25,5
Esteri	< 30	24,5	28,9	32,1
	31-50	58,2	55,3	53,4
	> 50	17,3	15,9	14,6

I dati del Sistema Italia relativi alla suddivisione percentuale dei dipendenti per fasce d'età sono i seguenti: <30 (10,8%), 31-50 (65,8%), >50 (23,4%).

Assunzioni per genere ed età		2012	2011	2010
Italia	Totale	467	942	2.436
	Uomini	251	488	1.061
	Donne	216	454	1.375
	<=30	232	621	1.858
	31-50	219	304	562
	>50	16	17	16
Esteri	Totale	2.512	3.071	3.026
	Uomini	858	1.112	1.130
	Donne	1.654	1.959	1.896
	<=30	1.671	2.007	1.970
	31-50	802	1.018	898
	>50	39	46	158

Cessazioni per genere ed età		2012	2011	2010
Italia	Totale	3.212	2.185	1.804
	Uomini	2.137	1.446	1.017
	Donne	1.075	739	787
	<=30	198	453	814
	31-50	310	460	509
	>50	2.704	1.272	481
Esteri	Totale	3.717	3.637	4.579
	Uomini	1.164	1.175	1.724
	Donne	2.553	2.462	2.855
	<=30	1.884	1.844	2.401
	31-50	1.391	1.388	1.581
	>50	442	405	597

Tasso cessazioni per genere ed età [%]		2012	2011	2010
Italia	Totale	4,8	3,2	2,6
	Uomini	6,5	4,2	2,8
	Donne	3,2	2,2	2,3
	<=30	4,2	7,4	10,7
	31-50	0,7	1,1	1,1
	>50	13,9	6,6	2,7
Esteri	Totale	12,8	12,1	14,9
	Uomini	10,8	10,7	15,5
	Donne	13,9	12,9	14,5
	<=30	26,3	21,2	24,4
	31-50	8,2	8,3	9,6
	>50	8,8	8,5	13,3

Turnover per genere ed età		2012	2011	2010
Italia	Totale	-2.745	-1.243	632
	Uomini	-1.886	-958	44
	Donne	-859	-285	588
	<=30	34	168	1.044
	31-50	-91	-156	53
	>50	-2.688	-1.255	-465
Esteri	Totale	-1.205	-566	-1.553
	Uomini	-306	-63	-594
	Donne	-899	-503	-959
	<=30	-213	163	-431
	31-50	-589	-370	-683
	>50	-403	-359	-439

Tasso di turnover per genere ed età [%]		2012	2011	2010
Italia	Totale	-4,0	-1,8	0,9
	Uomini	-5,4	-2,7	0,1
	Donne	-2,5	-0,8	1,7
	<=30	0,7	2,8	15,9
	31-50	-0,2	-0,4	0,1
	>50	-12,2	-6,2	-2,5
Esteri	Totale	-4,0	-1,8	-4,8
	Uomini	-2,8	-0,6	-5,1
	Donne	-4,7	-2,6	-4,7
	<=30	-2,9	1,9	-4,2
	31-50	-3,4	-2,2	-4,0
	>50	-7,4	-7,0	-8,9

## Sviluppo professionale e di carriera

Numero promozioni per genere		2012	2011	2010
Italia	Totale	4.765	8.520	7.537
	Uomini	1.843	3.485	3.277
	Donne	2.922	5.035	4.260
	Percentuale di collaboratori promossi	7%	13%	11%
Esteri	Totale	2.222	3.722	3.890
	Uomini	1.082	2.071	2.290
	Donne	1.140	1.651	1.600
	Percentuale di collaboratori promossi	8%	12%	13%

Media Retribuzioni base lorde per categoria e genere [migliaia di euro]		2012	2011	2010
Italia	Dirigenti	139,3	138,8	139,8
	Uomini	141,7	141,1	141,4
	Donne	125,0	123,0	127,0
	Quadri direttivi	52,4	52,7	53,2
	Uomini	55,1	55,2	55,7
	Donne	48,4	48,6	49,0
	Aree professionali	33,9	33,9	33,8
	Uomini	35,6	35,6	35,5
	Donne	32,8	32,7	32,5
	Esteri	Dirigenti	59,1	55,0
Uomini		64,8	60,2	70,1
Donne		48,4	45,6	56,8
Quadri direttivi		22,0	21,4	19,8
Uomini		21,7	20,4	18,2
Donne		22,3	23,1	22,3
Aree professionali		11,3	10,9	9,9
Uomini		12,8	11,9	10,8
Donne	10,7	10,5	9,5	

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. I livelli di retribuzione di base del personale femminile non differiscono, per ruolo e anzianità comparabili, da quelli del personale maschile.

Ripartizione personale di filiale per categoria e genere [%]		2012	2011	2010
Italia	Direttori	11,6	11,6	11,8
	Uomini	8,1	8,1	8,4
	Donne	3,5	3,5	3,5
	Gestori direttivi	61,0	53,0	51,9
	Uomini	23,2	20,3	20,2
	Donne	37,8	32,7	31,6
	Altro	27,5	35,4	36,3
	Donne	14,2	18,1	18,4
Estero	Direttori	10,1	9,3	8,5
	Uomini	4,3	4,2	4,0
	Donne	5,8	5,1	4,5
	Gestori direttivi	49,8	51,9	54,0
	Uomini	11,8	17,3	16,8
	Donne	38,0	34,6	37,2
	Altro	40,1	38,8	37,5
	Donne	28,1	29,6	27,1

Remunerazioni per categoria e genere* [€/000]		2012	2011
Italia	Dirigenti uomini	167,7	198,5
	Dirigenti donne	144,6	168,8
	Quadri direttivi uomini	57,6	58,7
	Quadri direttivi donne	50,2	50,8
	Aree professionali uomini	36,2	36,2
Estero	Aree professionali donne	33,3	33,1
	Dirigenti uomini	76,1	76,7
	Dirigenti donne	57,6	55,8
	Quadri direttivi uomini	23,5	22,1
	Quadri direttivi donne	23,9	25,4
	Aree professionali uomini	13,7	12,9
	Aree professionali donne	11,4	11,8

\*Comprende la remunerazione base media lorda e la parte variabile.

## Formazione

Formazione per contenuti [%]		2012	2011	2010
Italia	Manageriale	10,7	21,7	18,5
	Commerciale	5,1	11,7	13,3
	Operativa	13,7	14,7	13,3
	Credito	5,4	5,9	6,8
	Finanza	35,0	31,1	33,8
	Estero	0,3	1,2	0,4
	Informatica	1,1	2,5	1,5
	Specialistica	24,8	6,6	6,8
Estero	Linguistica	3,9	4,7	5,7
	Manageriale	13,9	12,7	10,1
	Commerciale	26,9	19,5	30,6
	Operativa	18,3	14,2	15,0
	Credito	9,1	16,2	10,1
	Finanza	3,3	4,8	4,4
	Estero	0,2	0,1	0,3
	Informatica	7,1	6,8	8,1
	Specialistica	14,1	16,3	10,5
	Linguistica	7,0	9,3	10,9

Intesa Sanpaolo, nel 2012, ha ricevuto finanziamenti dal Fondo Europeo per la formazione pari a 13 milioni di euro.

Attività di formazione specifica per la prevenzione della corruzione [%]		2012	2011
Italia	Dirigenti	65,4	25,6
	Quadri	84,6	22,9
	Aree Professionali	77,9	23,3
	Partecipanti	80,5	23,2
	Numero di ore di formazione specifica	160.236	65.815
Estero	Dirigenti	40,0	4,2
	Quadri	38,0	27,6
	Aree Professionali	30,4	30,4
	Partecipanti	32,3	29,2
	Numero di ore di formazione specifica	52.015	30.513

Formazione per categoria e genere [ore medie]		2012	2011	2010
Italia	Dirigenti	36,1	41,2	42,1
	Uomini	35,3	38,8	41,7
	Donne	41,1	57,5	45,7
	Quadri direttivi	53,7	54,6	53,0
	Uomini	52,1	53,8	52,9
	Donne	56,3	55,7	53,1
	Aree professionali	52,4	46,9	47,1
	Uomini	48,6	42,7	43,1
	Donne	55,1	49,9	50,0
	Esteri	Dirigenti	49,3	27,9
Uomini		44,7	27,5	91,8
Donne		57,9	28,7	81,4
Quadri direttivi		31,2	25,5	29,6
Uomini		28,8	19,2	22,1
Donne		34,9	35,3	41,2
Aree professionali		32,2	24,4	28,3
Uomini		29,2	23,3	26,8
Donne		33,4	24,9	28,9

Formazione per modalità di erogazione		2012	2011	2010
Italia	Formazione in aula [% su ore erogate]	50,6	53,5	63,4
	Formazione a distanza [% su ore erogate]	49,4	46,5	36,6
	Numero iscritti	65.269	64.434	64.542
	Ore di formazione erogate (aula + distanza)*	3.492.434	3.385.808	3.451.214
	Ore di formazione per dipendente	52,7	50,0	49,3
Esteri	Formazione in aula [% su ore erogate]	85,7	91,6	86,9
	Formazione a distanza [% su ore erogate]	14,3	8,4	13,1
	Numero iscritti	20.623	20.916	21.760
	Ore di formazione erogate (aula + distanza)	942.160	746.460	915.249
	Ore di formazione per dipendente	32,3	24,7	29,8

\* Non comprende la formazione WebTv.

Ore di formazione in materia di salute e sicurezza		2012
Italia	Ore di formazione in materia di salute e sicurezza	123.175
	Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro]	614
Esteri	Ore di formazione in materia di salute e sicurezza	11.649
	Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro]	36

Per il 2010 e il 2011 il dato non è disponibile perché rilevato solo dal 2012

## Comunicazione interna

Comunicazione interna	2012	2011	2010
WebTv accessi totali*	933.954	1.202.440	583.860
"House organ": media copie prodotte/stampate	10.000	72.000	72.000

Gli accessi unici medi giornalieri alla Intranet Aziendale, calcolati dal 2012, sono 69.000.

\*I dati del 2011 e del 2012 non sono confrontabili con quelli degli anni precedenti perché sono modificate le metriche di misurazione.

Clima aziendale	2012	2011	2010	
Italia	Analisi di clima (% aderenti all'analisi sul campione selezionato)	60,5	54,2	64,6
	Indice di soddisfazione dipendenti [%]	53,1	64,4	69,8
	Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	-11,3	-5,4	7,5
	Numero analisi di clima	2	2	2
	Numero eventi di comunicazione interna	137	264	272
	Numero di focus group	35	50	4
	Numero di partecipanti ai focus group	362	635	21
	Analisi di clima (% aderenti all'analisi sul campione selezionato)*	0,0	47,8	55,3
	Indice di soddisfazione dipendenti [%]	0,0	74,8	74,5
	Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	0,0	0,3	1,8
Esteri	Numero analisi di clima	0	1	1
	Numero eventi di comunicazione interna	175	179	163
	Numero di focus group	9	10	0
	Numero di partecipanti ai focus group	2.942	1.675	0

\* Nel 2010 il dato è riferito a 10 Banche estere su 12.

## Libertà sindacali e contenzioso

Libertà Sindacali		2012	2011	2010
	Percentuale dipendenti iscritti a un sindacato [%]	76,2	78,2	76,5
	Giorni di assenza per motivi sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	84.700	80.270	87.792
<b>Italia</b>	Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)	53.798	26.490	22.201
	Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	36.632	16.575	15.888
	Giorni di assenza per assemblee	17.166	9.915	6.313
	Percentuale dipendenti iscritti a un sindacato	31,1	30,8	30,2
	Giorni di assenza per motivi sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	720	573	551
<b>Estero</b>	Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)	288	22.263	153
	Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	0	22.092	10
	Giorni di assenza per assemblee	288	171	143

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

Provvedimenti disciplinari nei confronti dei collaboratori		2012	2011	2010
	Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	239	213	175
	Riduzione della retribuzione	0	0	0
<b>Italia</b>	Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	218	284	179
	Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	39	40	29
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	0	0
	Licenziamenti per corruzione	0	0	0
	Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	673	671	645
	Riduzione della retribuzione	396	216	52
<b>Estero</b>	Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	1	3	10
	Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	221	179	311
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	1	0	3
	Licenziamenti per corruzione	3	5	11

Cause in essere da collaboratori		2012	2011	2010
	Risoluzione rapporto di lavoro	34	57	19
	Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	109	101	63
	Mansioni e qualifiche	58	76	68
	Previdenza e assistenza	8	8	8
<b>Italia</b>	Trattamento economico	128	138	111
	Comportamento antisindacale	12	7	10
	Attive (promosse dalla banca verso i collaboratori)	15	9	8
	Cause per mobbing	0	0	0
	Varie	34	53	32
	Richieste avanzate alla Direzione Provinciale del Lavoro	56	48	241
	Risoluzione rapporto di lavoro	187	189	132
	Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	10	16	16
	Mansioni e qualifiche	35	35	33
	Previdenza e assistenza	3	6	0
<b>Estero</b>	Trattamento economico	29	30	45
	Comportamento antisindacale	0	0	0
	Attive (promosse dalla banca verso i collaboratori)	106	99	100
	Cause per mobbing	0	0	0
	Varie	42	47	59

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]		2012	2011	2010
Italia	Polizze assicurative e infortuni	6.865	8.146	8.608
	Premio fedeltà	16.993	12.888	10.462
	Erogazioni figli studenti	4.456	4.706	4.514
	Attività ricreative culturali	3.021	2.524	2.710
	Erogazioni per figli portatori di handicap	1.819	1.771	1.753
Esteri	Polizze assicurative e infortuni	700	1.288	2.799
	Premio fedeltà	202	225	219
	Erogazioni figli studenti	142	227	237
	Attività ricreative culturali	1.580	1.384	1.184
	Erogazioni per figli portatori di handicap	25	46	10

Tasso di assenze per motivazione (su giorni teorici lavorati) [%]		2012	2011	2010
Italia	Percentuale su giorni teorici lavorati	7,1	6,3	7,0
	Malattia	3,3	2,9	3,0
	Infortunio	0,1	0,1	0,1
	Puerperio	2,2	2,1	2,2
	Motivi personali e familiari	0,3	0,4	0,5
	Congedi per incarichi pubblici	0,1	0,1	0,1
	Permessi donazione sangue	0,1	0,1	0,1
	Handicap	0,8	0,5	0,5
	Altro	0,3	0,2	0,5
	Esteri	Percentuale su giorni teorici lavorati	14,6	11,8
Malattia		2,3	2,1	2,2
Infortunio		0,1	0,1	0,1
Puerperio		8,1	6,9	6,2
Motivi personali e familiari		3,5	2,3	3,5
Altro		0,6	0,4	0,4

I giorni persi sono calcolati sulla base dei giorni lavorativi in calendario e sono inclusi gli infortuni di primo soccorso.

Assistenza sanitaria		2012	2011	2010
Italia	Polizze sanitarie [migliaia di euro]	89.207	82.082	76.443
	Assistenza sanitaria: assistiti	67.837	69.430	70.723
	Previdenza complementare [migliaia di euro]	132.101	148.474	130.853
	Previdenza complementare: assistiti	68.154	66.464	66.919
Esteri	Polizze sanitarie [migliaia di euro]	2.796	2.896	6.444
	Assistenza sanitaria: assistiti	8.136	11.013	13.680
	Previdenza complementare [migliaia di euro]	4.770	4.950	5.078
	Previdenza complementare: assistiti	6.152	6.798	7.127
Facilitazioni creditizie a favore dei collaboratori		2012	2011	2010
Italia	Mutui	3.119	3.500	3.487
	Totale erogato mutui [migliaia di euro]	457.456	504.598	494.232
	Prestiti	6.870	7.007	8.621
	Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	114.214	122.891	158.789
Esteri	Mutui	856	1.170	2.174
	Totale erogato mutui [migliaia di euro]	34.027	51.875	37.588
	Prestiti	4.567	8.011	8.312
	Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	68.807	78.296	82.141

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.

Infortuni per anno		2012	2011	2010
Italia	Infortuni all'interno della società	225	228	326
	Infortuni all'esterno della società	680	629	654
	Totale infortuni nell'anno	905	857	980
	Percentuale infortuni [%]	1,4	1,3	1,4
Estero	Infortuni all'interno della società	36	39	179
	Infortuni all'esterno della società	101	156	43
	Totale infortuni nell'anno	137	195	222
	Percentuale infortuni [%]	0,5	0,6	0,7

Infortuni per tipologia		2012	2011
Italia	Incidente alla guida di mezzi di trasporto	410	417
	Cadute/scivolamenti	316	292
	Rapina	30	28
	Altri casi	149	120
Estero	Incidente alla guida di mezzi di trasporto	24	17
	Cadute/scivolamenti	58	130
	Rapina	9	3
	Altri casi	46	45

Rapine		2012	2011	2010
Italia	Rapine	123	165	268
	Rapine ogni 100 sportelli	2,6	3,3	5,1
Estero	Rapine	17	21	14
	Rapine ogni 100 sportelli	1,2	1,3	0,8

Salute e Sicurezza		2012	2011
Italia	N. ricorsi presentati per malattia professionale	4	7
	N. infortuni gravi/gravissimi	152	68
	N. infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato	0	0
	Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato	0	0
Estero	N. ricorsi presentati per malattia professionale	0	0
	N. infortuni gravi/gravissimi	8	5
	N. infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato	1	0
	Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato	0	0

Salute e Sicurezza: tassi*		2012	2011	2010
Italia	Tasso di infortunio	1,898	1,740	1,936
	sul lavoro	0,472	0,463	0,644
	in itinere	1,426	1,277	1,292
	Tasso di malattia professionale	0,000	0,000	0,000
Estero	Indice di gravità	29,984	26,917	33,918
	Tasso di assenteismo	4,606	3,829	3,882
	Tasso di infortunio	0,670	0,891	1,002
	sul lavoro	0,176	0,178	0,194
Gruppo	in itinere	0,494	0,713	0,808
	Tasso di malattia professionale	0,000	0,000	0,000
	Indice di gravità	16,933	34,805	23,435
	Tasso di assenteismo	2,410	2,568	2,370
Gruppo	Tasso di infortunio	1,527	1,478	1,650
	sul lavoro	0,383	0,375	0,507
	in itinere	1,145	1,103	1,144
	Tasso di malattia professionale	0,000	0,000	0,000
Gruppo	Indice di gravità	26,038	29,321	30,705
	Tasso di assenteismo	3,935	3,440	3,421

\* Il tasso di infortunio è calcolato come rapporto tra il numero totale di infortuni nell'anno e il totale ore lavorate. Il tasso di malattie professionali è pari al numero totale di ricorsi per malattie professionali diviso per il numero totale di ore lavorate. Il tasso di assenteismo è il rapporto percentuale tra il numero di giorni persi per malattia, infortunio, incarichi pubblici, permessi donazione sangue e altri, assenze ex L.104/92, assemblee/sciooperi e i giorni teorici lavorativi. La modalità di calcolo dei suddetti tassi è variata nel 2012; i valori degli anni precedenti sono stati ricalcolati per consentire il confronto.

# AZIONISTI

Comunicazioni	2012	2011
Presentazioni istituzionali del Gruppo	60	60
Comunicazioni finanziarie pubbliche	222	206
Roadshow	22	24
Europa	14	19
Stati Uniti	5	5
Asia	3	-
Incontri con investitori e analisti	265	311
Richieste ricevute e soddisfatte dall'help desk degli azionisti	12.000	12.000

Raccomandazioni	Dicembre 2012	Dicembre 2011	Dicembre 2010
Buy	39%	54%	56%
Hold	32%	37%	28%
Sell	29%	9%	16%

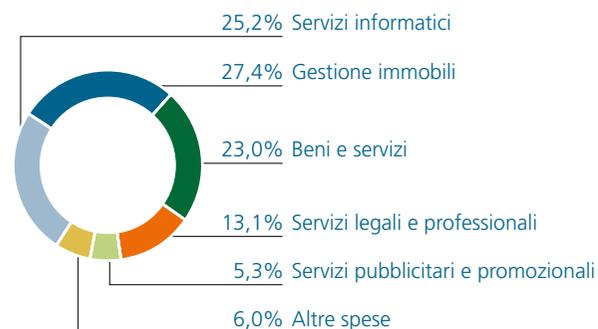
Nel corso del 2012 il titolo è stato seguito e coperto da 31 analisti in luogo dei 35 relativi al 2011. I giudizi espressi sono stati ancora condizionati dalla crisi finanziaria che ha ridotto la visibilità prospettica dell'analisi riguardante il settore bancario. La conseguente cautela si è riflessa sulle raccomandazioni, che hanno peraltro confermato la preponderanza di quelle positive.

# FORNITORI

Fornitori (Italia)	2012	2011	2010
Fornitori	34.960	49.634	41.167
Fornitori iscritti al portale che prendono visione del Codice Etico	3.700	1.600	2.000
Fornitori iscritti al portale che prendono visione del Codice Etico [%]	11%	3%	5%
Verifiche sui fornitori su temi di CSR [n.]	850	758	209

Ripartizione spese amministrative per Categoria [%]	2012	2011	2010
Servizi Informatici	25,2	24,7	26,0
Gestione Immobili	27,4	25,9	25,4
Generali di funzionamento e servizi resi da terzi	23,0	21,9	19,9
Legali e professionali	13,1	16,2	17,5
Pubblicitarie e promozionali	5,3	5,7	5,6
Altre spese	6,0	5,6	5,6

Ripartizione spese amministrative 2012 per categoria [%]



# AMBIENTE

## Impatti diretti

Parametri	Unità	2012	2011	2010	
Italia	Addetti = collaboratori + consulenti	numero	68.347	70.541	72.644
	Collaboratori	numero	66.264	67.697	69.996
	Consulenti	numero	2.083	2.844	2.648
	Totale trasferte	numero	729.940	663.484	648.300
	Totale trasporti	km	154.325.428	144.747.716	134.730.358
	Superficie calpestabile	m <sup>2</sup>	2.975.404	3.026.062	3.057.999

Esteri	Addetti = collaboratori + consulenti	numero	29.154	30.227	30.795
	Collaboratori	numero	29.138	30.165	30.744
	Consulenti	numero	16	62	51
	Totale trasferte	numero	35.175	n.d.	n.d.
	Totale trasporti	km	56.348.490	n.d.	n.d.
	Superficie calpestabile	m <sup>2</sup>	728.312	698.502	853.469

Trasporti	Unità	2012	2011	2010	
Italia	Aereo	km	54.633.420	40.542.409	29.699.175
	Treno	km	26.444.221	24.600.435	23.718.224
	Flotta	km	47.770.502	43.026.559	35.217.083
	Auto personali	km	25.477.285	36.578.313	46.095.875
	Videoconferenze	numero	12.942	10.976	8.844
	Trasporti totale per collaboratore in trasferta	km/coll.	211	218	208

Esteri	Aereo	km	11.673.114	n.d.	n.d.
	Treno	km	621.602	n.d.	n.d.
	Flotta	km	39.755.530	n.d.	n.d.
	Auto personali	km	4.298.245	n.d.	n.d.
	Videoconferenze	numero	1.717	n.d.	n.d.
	Trasporti totale per collaboratore in trasferta	km/coll.	1.602	n.d.	n.d.

Consumo di energia suddiviso per fonte		Unità	2012	2011	2010
Italia	<b>Consumo diretto di energia primaria (non rinnovabile)</b>	GJ	739.175	800.313	821.051
	Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	478.732	539.865	544.392
	Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	107.382	116.227	118.563
	Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	62.493	62.416	78.139
	Consumo di benzina per la flotta	GJ	4.170	10.852	11.557
	Consumo di gasolio per la flotta	GJ	86.399	70.954	68.400
	<b>Consumo indiretto di energia primaria (energia intermedia)</b>	GJ	1.666.266	1.765.413	1.879.564
	Energia Elettrica consumata	GJ	1.585.933	1.700.947	1.827.918
	Energia Elettrica per addetto	kWh/add	6.446	6.698	6.990
	Energia Elettrica per m <sup>2</sup>	kWh/mq	148	156	166
Energia Elettrica da fonti rinnovabili	%	94,9	94,3	92,4	
Energia Elettrica da cogenerazione	%	2,5	2,6	2,4	
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale	GJ	69.831	55.933	36.166	
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	10.503	8.533	15.480	
<b>Totale energia diretta + indiretta</b>	GJ	2.405.442	2.565.726	2.700.615	
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add	35,2	36,4	37,2	
<b>Consumo di energia primaria per produzione di energia intermedia</b>	GJ	1.715.481	1.827.290	1.990.943	
Esteri	<b>Consumo diretto di energia primaria (non rinnovabile)</b>	GJ	221.114	116.975	95.853
	Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	127.464	106.962	75.228
	Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	0	0	0
	Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	14.868	10.012	20.625
	Consumo di benzina per la flotta	GJ	31.401	n.d.	n.d.
	Consumo di gasolio per la flotta	GJ	47.381	n.d.	n.d.
	<b>Consumo indiretto di energia primaria (energia intermedia)</b>	GJ	423.768	447.324	455.240
	Energia Elettrica consumata	GJ	392.902	401.919	397.134
	Energia Elettrica per addetto	kWh/add	3.744	3.694	3.582
	Energia Elettrica per m <sup>2</sup>	kWh/mq	150	160	129
Energia Elettrica da fonti rinnovabili	%	0,1	2,1	0,1	
Energia Elettrica da cogenerazione	%	0,0	0,0	0,0	
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale	GJ	29.915	40.154	56.766	
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	951	5.251	1.340	
<b>Totale energia diretta + indiretta</b>	GJ	644.882	564.298	551.093	
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add	22,1	18,7	17,9	
<b>Consumo di energia primaria per produzione di energia intermedia</b>	GJ	1.122.956	1.173.732	1.188.031	

Emissioni di gas ad effetto serra [CO <sub>2</sub> ]		Unità	2012	2011	2010
Italia	Totale emissioni CO <sub>2</sub>	tCO <sub>2</sub> eq	66.829	70.653	80.899
	Emissioni dirette+indirette				
	Scope 1	tCO <sub>2</sub> eq	45.085	48.349	49.813
	Scope 2	tCO <sub>2</sub> eq	9.214	9.926	15.047
	Totale Scope 1 + 2	tCO <sub>2</sub> eq	54.299	58.275	64.860
	Totale Scope 1+2/ addetto	tCO <sub>2</sub> eq/add.	0,8	0,8	0,9
Estero	Viaggi di lavoro				
	Scope 3	tCO <sub>2</sub> eq	12.530	12.378	18.390
	Totale emissioni CO <sub>2</sub>	tCO <sub>2</sub> eq	61.592	54.040	54.378
	Emissioni dirette+indirette				
	Scope 1	tCO <sub>2</sub> eq	13.909	6.709	5.630
	Scope 2	tCO <sub>2</sub> eq	45.326	47.331	48.748
Estero	Totale Scope 1 + 2	tCO <sub>2</sub> eq	59.234	54.040	54.378
	Totale Scope 1+2/ addetto	tCO <sub>2</sub> eq/add.	2,0	1,8	1,8
	Viaggi di lavoro				
	Scope 3	tCO <sub>2</sub> eq	2.358	n.d.	n.d.

Utilizzo materie prime - Carta		Unità	2012	2011	2010
Italia	Carta acquistata	ton	6.506	6.600	7.697
	Carta acquistata / addetto	kg/add.	95,2	93,6	106,0
	Rapporto carta riciclata su totale	%	65,2	48,9	0,2
	Rapporto carta FSC su totale	%	3,5	0,9	0,1
	Rapporto carta ECF / TCF su totale	%	1,4	5,4	5,2
	Rapporto carta FSC e ECF / TCF su totale	%	14,4	18,6	65,8
Estero	Rapporto altra carta certificata su totale	%	0,1	0,3	0,0
	Carta acquistata	ton	2.450	2.631	2.820
	Carta acquistata / addetto	kg/add.	84,0	87,0	91,6
	Rapporto carta riciclata su totale	%	7,4	5,7	4,0
	Rapporto carta FSC su totale	%	25,5	24,2	0,1
	Rapporto carta ECF / TCF su totale	%	24,1	26,6	23,9
Estero	Rapporto carta FSC e ECF / TCF su totale	%	6,6	4,5	26,6
	Rapporto altra carta certificata su totale	%	2,4	n.d.	n.d.

Fattori di conversione per calcolo emissioni di CO <sub>2</sub> equivalente		Unità	2012	2011	2010
Energia Elettrica	Italia	kg/kWh	0,398	0,415	0,450
	Centro Europa	kg/kWh	0,396	0,388	0,664
	Sud Mediterraneo e Asia	kg/kWh	0,452	0,517	0,459
	Sud Est Europa	kg/kWh	0,465	0,476	0,523
	Centro Est Europa	kg/kWh	0,268	0,293	0,310
	Comunità Stati Indipendenti	kg/kWh	0,521	0,388	0,321
Gas	Italia	kg/m <sup>3</sup>	1,974	1,970	1,979
	Centro Europa	kg/m <sup>3</sup>	1,939	1,969	1,963
	Sud Mediterraneo e Asia	kg/m <sup>3</sup>	-	-	1,938
	Sud Est Europa	kg/m <sup>3</sup>	1,917	1,932	1,934
	Centro Est Europa	kg/m <sup>3</sup>	1,904	1,921	1,917
	Comunità Stati Indipendenti	kg/m <sup>3</sup>	1,916	1,929	1,934
Gasolio	Italia	kg/litro	2,65	2,650	2,528
	Centro Europa	kg/litro	-	-	2,628
	Sud Mediterraneo e Asia	kg/litro	2,468	2,472	2,470
	Sud Est Europa	kg/litro	2,483	2,490	2,407
	Centro Est Europa	kg/litro	2,578	2,577	2,569
	Comunità Stati Indipendenti	kg/litro	-	-	2,254

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. In particolare per l'Italia sono state utilizzate le linee guida dell'Associazione Bancaria Italiana. Il dettaglio dei singoli Paesi esteri è disponibile sul sito del Gruppo Intesa Sanpaolo [👉](#).

Peso totale dei rifiuti per metodo di smaltimento		Unità	2012	2011	2010
Italia	Riciclo	ton	1.465	1.944	2.443
	Riutilizzo / recupero	ton	472	954	1.137
	Discarica	ton	112	127	140
	Incenerimento	ton	9	0	0
Estero	Riciclo	ton	477	478	512
	Riutilizzo/recupero	ton	109	40	60
	Discarica	ton	55	36	23
	Incenerimento	ton	2	0	0

I dati sono stati in parte stimati dalle comunicazioni pervenute dai fornitori dei servizi di smaltimento rifiuti.

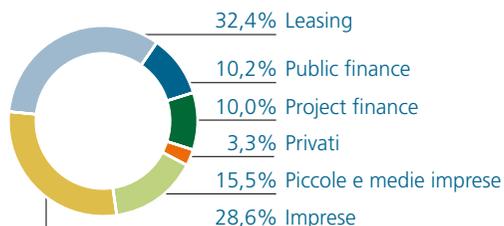
Peso totale dei rifiuti per tipologia		Unità	2012	2011	2010
Italia	Totale Rifiuti	ton	2.057	3.026	3.720
	Totale Rifiuti / addetto	kg/add.	30,1	42,9	51,2
	Totale Rifiuti speciali	ton	2.006	2.952	3.635
	Totale Rifiuti pericolosi	ton	51	73	85
Estero	Totale Rifiuti	ton	643	554	595
	Totale Rifiuti / addetto	kg/coll.	22,0	18,3	19,3
	Totale Rifiuti speciali	ton	602	526	583
	Totale Rifiuti pericolosi	ton	41	28	12

La rilevazione è determinata sulla base delle attività di audit e report dei fornitori.

Consumo acqua per fonte		Unità	2012	2011	2010
Italia	Totale acqua consumata	m³	1.834.279	1.803.531	3.302.738
	Totale acqua consumata / addetto	m³/add.	26,8	25,6	45,5
Estero	Totale acqua consumata	m³	585.193	653.282	637.481
	Totale acqua consumata / addetto	m³/add.	20,1	21,6	20,7

## Impatti Indiretti

### Finanziamenti per l'efficienza energetica e l'energia rinnovabile [%]



Nel corso del 2012, 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 miliardi di euro.

Equator Principles					
Paese	Regione	Settore	Categoria	N. Progetti	
OCSE alto reddito	Medio Oriente	Energia fotovoltaica	n.d.*	1	
		Totale Medio Oriente		1	
	Europa	Energia eolica		B	1
				C	7
			n.d.*	1	
		Energia fotovoltaica	C	9	
		Energia da biomasse	C	1	
			n.d.*	1	
		Infrastrutture	B	5	
			C	4	
		n.d.*	3		
OCSE non-alto reddito	Est Europa	Energia	B	1	
		Totale Est Europa	n.d.*	2	
	Nord Africa	Totale Europa			35
		Energia	n.d.*	1	
		Totale Nord Africa		1	
		Petrochimico	B	2	
		Altro	A	3	
	Asia	Altro	B	1	
		Totale Nord Africa		7	
		Infrastrutture	A	1	
Totale Asia			1		
Est Europa		Energia fotovoltaica	C	1	
	Petrolio e gas	n.d.*	1		
	Infrastrutture	n.d.*	1		
	Totale Est Europa		3		
America Latina	Petrolio e gas	A	1		
	Energia idroelettrica	A	1		
	Totale America Latina		2		
<b>Totale</b>				<b>50 **</b>	

Classificazione secondo la Banca Mondiale.

\* Categoria non disponibile perché in fase preliminare.

\*\*Di cui 15 chiusi, 16 approvati dalla funzione crediti, 16 in fase di screening e 3 rifiutati.

# COMUNITÀ

Banca Prossima	2012	2011	2010
Clienti	21.989	16.702	11.469
Clienti affidati	5.246	4.050	2.375
Impieghi [migliaia di euro]	991.512	625.939*	371.009
Raccolta diretta [migliaia di euro]	975.956	837.524*	623.522
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	3.329.105	2.807.434*	2.567.164

\* Dati riesposti in seguito a consolidamento

## Iniziativa ad alto impatto sociale 2012 [%]



I finanziamenti per la Pubblica Amministrazione sono stati erogati alle ASL e alle strutture sanitarie, alle Università e alle aziende di servizio pubblico locale. Gli altri finanziamenti si rivolgono alla clientela famiglie e PMI. Nel 2012 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale è stato pari a 4,2 mld di euro (1,16% sul totale crediti).

Relazioni con i media	2012	2011	2010
Comunicati stampa	915	929	842
Conferenze stampa	202	216	185
Presentazioni prodotti e iniziative	120	139	144

Elargizioni liberali nei diversi ambiti di intervento [migliaia di euro]	2012	2011	2010
<b>Italia</b>			
Beni Culturali	3.003	3.955	3.458
Interventi di solidarietà nazionale e internazionale	3.477	3.643	5.702
Assistenza e ricerca sanitaria	954	1.000	1.256
Formazione, ricerca universitaria e borse di studio	1.533	1.396	1.135
Sostegno alle famiglie	1.626	1.452	1.020
Iniziative territoriali	646	699	1.117
Varie	1.054	1.386	1.595
<b>Totale</b>	<b>12.293</b>	<b>13.530</b>	<b>15.283</b>
<b>Estero</b>			
Beni Culturali	229	283	290
Interventi di solidarietà nazionale e internazionale	486	583	888
Assistenza e ricerca sanitaria	628	241	268
Formazione, ricerca universitaria e borse di studio	2.453	2.787	3.100
Sostegno alle famiglie	405	582	351
Iniziative territoriali	392	731	292
Varie	893	1.169	1.585
<b>Totale</b>	<b>5.488</b>	<b>6.378</b>	<b>6.773</b>

Sponsorizzazioni per ambito di intervento [migliaia di euro]	2012	2011	2010
<b>Italia</b>			
Istruzione	583	957	1.105
Sport	11.253	9.314	9.433
Cultura	13.255	13.984	11.441
Ricerca	486	834	875
Solidarietà Sociale	2.204	1.320	709
Altro	7.024	8.814	9.914
<b>Totale</b>	<b>34.805</b>	<b>35.223</b>	<b>33.476</b>
<b>Estero</b>			
Istruzione	121	452	515
Sport	1.959	1.532	1.817
Cultura	673	603	976
Ricerca	50	49	311
Solidarietà Sociale	358	207	649
Altro	574	992	794
<b>Totale</b>	<b>3.736</b>	<b>3.835</b>	<b>5.063</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> , Risultati 2012 <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> , 20 <a href="#">↗</a> , 21 <a href="#">↗</a> , 74-75 <a href="#">↗</a> , Risultati 2012 <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. 112 <a href="#">↗</a> , Azionariato <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. 112 <a href="#">↗</a> , Azionariato <a href="#">↗</a>			■
2.7	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	Completo	pag. 13 <a href="#">↗</a> , 80-81 <a href="#">↗</a> , Presentazione del Gruppo <a href="#">↗</a>			■
2.8	Dimensione dell'Organizzazione	Completo	pag. 13 <a href="#">↗</a> , 77 <a href="#">↗</a> , Presentazione del Gruppo <a href="#">↗</a> , Azionariato <a href="#">↗</a> , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2012, pag. 8-9, 26, 32-33, 54, 86-120, 142, 154, 167-173, 253-255) <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> , Azionariato <a href="#">↗</a>			■
2.10	Premi/riconoscimenti ricevuti nel periodo di rendicontazione	Completo	pag. 39 <a href="#">↗</a> , 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. 9 <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. 112 <a href="#">↗</a>			■
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report	Completo	pag. 8-9 <a href="#">↗</a> , 19 <a href="#">↗</a> , 20 <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>			■

GRI	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione o della parziale rendicontazione	Motivazione	Primario
3.7	Dichiarazione di qualsiasi specifica limitazione dell'obiettivo o del perimetro del report	Completo	pag. 8-9 <a href="#">↗</a>			■
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> , 57 <a href="#">↗</a> , 93-96 <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> , 57 <a href="#">↗</a> , 98 <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. 99-110 <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> , 111 <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 su Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 17-18, 34-42, 54-56, 91, 94) <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 - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 29-30, 50-52) <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 - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 32-33, 51-52, 91-96) <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 su Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 84-89) <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 Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 103-107, 113-117) <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 Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 74-77) <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 Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (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> , 16-17 <a href="#">↗</a> , 18 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico <a href="#">↗</a> , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 15) <a href="#">↗</a> , Codice interno di comportamento di Gruppo <a href="#">↗</a>			■

GRI	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione o della parziale rendicontazione	Motivazione	Primario
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> , 16-17 <a href="#">↗</a> , Prevenzione e mitigazione dei rischi <a href="#">↗</a>			■
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 <a href="#">↗</a> , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 44-47, 59-60) <a href="#">↗</a>			■
4.11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Completo	pag. 14-15 <a href="#">↗</a> , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 65) <a href="#">↗</a> , Prevenzione e mitigazione dei rischi <a href="#">↗</a>			■
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 <a href="#">↗</a> , 18 <a href="#">↗</a> , Adesione a standard internazionali <a href="#">↗</a>			■
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali ed internazionali	Completo	Le partnership per la sostenibilità <a href="#">↗</a>			■
4.14	Elenco degli stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Completo	pag. 25 <a href="#">↗</a>			■
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	Completo	pag. 19 <a href="#">↗</a> , Il dialogo con gli stakeholder <a href="#">↗</a>			■
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 <a href="#">↗</a> , Il dialogo con gli stakeholder <a href="#">↗</a>			■
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 <a href="#">↗</a> , Il dialogo con gli stakeholder <a href="#">↗</a>			■

## Informazioni sull'approccio gestionale

G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
<b>Settore finanziario: impatto di prodotti e servizi</b>							
<b>Portafoglio prodotti:</b>							
	Portafoglio prodotti	Completo	pag. 6 <a href="#">↗</a> , 11 <a href="#">↗</a> , Codice Etico (pag. 5, 9-10) <a href="#">↗</a> , Investimenti Responsabili <a href="#">↗</a> , Equator Principles <a href="#">↗</a>				
FS1	Politiche ambientali e sociali applicate alle attività di business	Completo	pag. 14-15 <a href="#">↗</a> , 16-17 <a href="#">↗</a> , 32 <a href="#">↗</a> , 62 <a href="#">↗</a> , 69 <a href="#">↗</a> , Le Policy <a href="#">↗</a> , Equator Principles <a href="#">↗</a>				■
FS2	Procedure per valutare i rischi ambientali e sociali nelle attività di business	Completo	pag. 32 <a href="#">↗</a> , Regole in materia di concessione del credito nel settore armamenti <a href="#">↗</a> , 62 <a href="#">↗</a> , Equator Principles <a href="#">↗</a> , Environmental policy <a href="#">↗</a>				■
FS3	Processi per monitorare l'implementazione e il rispetto di clausole socio-ambientali da parte dei clienti	Completo	pag. 62 <a href="#">↗</a> , Equator Principles <a href="#">↗</a>				■
FS4	Processi per accrescere le competenze del personale per applicare le politiche ambientali e sociali nelle attività di business	Completo	pag. 41 <a href="#">↗</a> , 62-63 <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> , 20 <a href="#">↗</a> , 32 <a href="#">↗</a> , 62 <a href="#">↗</a> , Il dialogo con gli stakeholder <a href="#">↗</a>				■
	Audit	Completo	pag. 14-15 <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	pag. 32 <a href="#">↗</a> , Investimenti responsabili <a href="#">↗</a>				■
<b>Dimensione Economica</b>							
	Performance economica	Completo	pag. 23 <a href="#">↗</a> , 77-78 <a href="#">↗</a> , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2012, pag. 13-14, 22-27, 29-39) <a href="#">↗</a>				■
	Presenza di mercato	Completo	pag. 13 <a href="#">↗</a> , 77 <a href="#">↗</a> , 79-81 <a href="#">↗</a> , Presentazione del Gruppo <a href="#">↗</a>				■
	Impatti economici indiretti	Completo	pag. 27-32 <a href="#">↗</a> , 37 <a href="#">↗</a> , 43 <a href="#">↗</a> , 65-73 <a href="#">↗</a>				■
<b>Dimensione Ambientale</b>							
	Materiali	Completo	pag. 55 <a href="#">↗</a> , 57-58 <a href="#">↗</a> , 96-97 <a href="#">↗</a>				■
	Energia	Completo	pag. 53-54 <a href="#">↗</a> , 95-96 <a href="#">↗</a>				■
	Acqua	Completo	pag. 58 <a href="#">↗</a> , 97 <a href="#">↗</a>				■
	Biodiversità	Completo	pag. 62 <a href="#">↗</a>				■
	Emissioni e rifiuti	Completo	pag. 53-58 <a href="#">↗</a> , 59-61 <a href="#">↗</a> , 96-97 <a href="#">↗</a>				■
	Prodotti e servizi	Completo	pag. 59-62 <a href="#">↗</a>				■
	Compliance	Completo	Controllo interno Codice Etico <a href="#">↗</a>				■
	Trasporti	Completo	pag. 56 <a href="#">↗</a> , 95-96 <a href="#">↗</a>				■
	Altro	Completo	pag. 52-53 <a href="#">↗</a> , 59 <a href="#">↗</a> , Ambiente <a href="#">↗</a>				■

G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
<b>Dimensione Sociale: pratiche lavorative</b>							
	Occupazione	Completo	pag. 36-37 <a href="#">↗</a>				■
	Relazioni industriali	Completo	pag. 36-37 <a href="#">↗</a> , pag. 41 <a href="#">↗</a> , pag. 42 <a href="#">↗</a> , pag. 44 <a href="#">↗</a> , Relazioni sindacali <a href="#">↗</a>				■
	Salute e sicurezza	Completo	pag. 46-47 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 7, 13-14) <a href="#">↗</a>				■
	Formazione	Completo	pag. 40-42 <a href="#">↗</a> , 47 <a href="#">↗</a> , 63 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 7, 13-14) <a href="#">↗</a>				■
	Diversità e pari opportunità	Completo	pag. 39 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 7, 13-14) <a href="#">↗</a>				■
<b>Dimensione Sociale: diritti umani</b>							
	Pratiche negli investimenti e negli acquisti	Completo	pag. 7 <a href="#">↗</a> , 32 <a href="#">↗</a> , 50-51 <a href="#">↗</a> , 62 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 9-10, 15) <a href="#">↗</a>				■
	Non discriminazione	Completo	pag. 7 <a href="#">↗</a> , 11 <a href="#">↗</a> , 39 <a href="#">↗</a> , 42 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 11, 13, 15) <a href="#">↗</a>				■
	Libertà di associazione e contrattazione collettiva	Completo	Il Codice Etico (pag. 7) <a href="#">↗</a> , Relazioni sindacali <a href="#">↗</a>				■
	Abolizione del lavoro minorile	Completo	Il Codice Etico (pag. 7) <a href="#">↗</a>				■
	Prevenzione dal lavoro forzato e obbligatorio	Completo	Il Codice Etico (pag. 7) <a href="#">↗</a>				■
	Sicurezza	Completo	pag. 46-47 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 7, 10) <a href="#">↗</a>				■
	Diritti dei nativi	Completo	pag. 11 <a href="#">↗</a> , 62 <a href="#">↗</a> , 64 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 16,17) <a href="#">↗</a>				■
<b>Dimensione Sociale: società</b>							
	Comunità	Completo	pag. 64 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 17-18) <a href="#">↗</a>				■
	Corruzione	Completo	pag. 11 <a href="#">↗</a> , Monitoraggio dei rischi di corruzione <a href="#">↗</a>				■
	Politiche pubbliche	Completo	pag. 11 <a href="#">↗</a> , Rapporti con le istituzioni comunitarie <a href="#">↗</a>				■
	Comportamento anticompetitivo	Completo	pag. 11 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 3-7) <a href="#">↗</a> , Tutela della libera concorrenza <a href="#">↗</a>				■
	Compliance	Completo	Il Codice Etico (pag. 5, 20-21) <a href="#">↗</a>				■
<b>Dimensione Sociale: responsabilità di prodotto</b>							
	Salute e sicurezza del cliente	Completo	pag. 47 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 7,10) <a href="#">↗</a> , pag. 73 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 8) <a href="#">↗</a> , Trasparenza verso i clienti <a href="#">↗</a>				■
	Comunicazione di prodotto per la vendita	Completo	pag. 33 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 8) <a href="#">↗</a> , Modello commerciale <a href="#">↗</a>				■
<b>FS15</b>	Politiche di progettazione e vendita responsabile dei prodotti	Completo	pag. 11 <a href="#">↗</a> , 73 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 8) <a href="#">↗</a> , Trasparenza verso i clienti <a href="#">↗</a>				■
	Informazione su prodotti e servizi	Completo	pag. 11 <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 10) <a href="#">↗</a> , Tutela della privacy <a href="#">↗</a>				■
	Privacy del cliente	Completo	pag. 14-15 <a href="#">↗</a> , 73 <a href="#">↗</a> , Controllo interno Codice Etico <a href="#">↗</a> , Il Codice Etico (pag. 5) <a href="#">↗</a>				■
	Compliance	Completo					■

## Indicatori di performance

G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	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> , 62 <a href="#">↗</a> , 80-81 <a href="#">↗</a> , Chi siamo (Presentazione del Gruppo pag. 5) <a href="#">↗</a>				■
FS7	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociali	Completo	pag. 65 <a href="#">↗</a> , 98 <a href="#">↗</a>				■
FS8	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientali	Completo	pag. 32 <a href="#">↗</a> , 59 <a href="#">↗</a> , 97 <a href="#">↗</a>				■
<b>Audit</b>							
FS9	Audit sull'attuazione delle politiche socio-ambientali e delle procedure di risk assessment	Completo	pag. 15-17 <a href="#">↗</a> , Il sistema di controllo interno sull'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. 32 <a href="#">↗</a> , 81 <a href="#">↗</a>				■
FS11	Asset sottoposti a screening ambientale e sociale	Completo	pag. 32 <a href="#">↗</a> , 81 <a href="#">↗</a>				■
FS12	Politiche di voto applicate a temi sociali e ambientali in società terze	Completo	pag. 32 <a href="#">↗</a> , 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. 23 <a href="#">↗</a> , 65 <a href="#">↗</a> , 69 <a href="#">↗</a> , 78 <a href="#">↗</a>		La segmentazione per tipologia delle donazioni non è disponibile perché non vengono effettuate attività di volontariato dei collaboratori		■
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi/opportunità per le attività dell'Organizzazione dovute ai cambiamenti climatici	Parziale	pag. 6-7 <a href="#">↗</a> , 52-63 <a href="#">↗</a> , Climate Change <a href="#">↗</a>	Non disponibile	Attualmente non vengono effettuate valutazioni sui cambiamenti fisici dovuti al climate change	Lungo periodo	■
EC3	Copertura degli obblighi assunti di definizione del piano pensionistico	Completo	Bilanci e Relazioni (Bilancio 2012 pag. 263-267,286) <a href="#">↗</a>				■
EC4	Finanziamenti significativi assunti dalla Pubblica Amministrazione	Completo	pag. 89 <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. 88 <a href="#">↗</a>				■
EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	Parziale	pag. 50-51 <a href="#">↗</a>	Non rilevante	Non è stata emanata una normativa interna che privilegi la scelta di fornitori su base locale in quanto l'aspetto non è rilevante (vedi analisi di materialità a pag. 20)		■
EC7	Assunzione di personale nei luoghi di residenza	Completo	pag. 37 <a href="#">↗</a>				■

G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
<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. 31 <a href="#">↗</a> , 62 <a href="#">↗</a> , 65 <a href="#">↗</a> , 81 <a href="#">↗</a> , 98 <a href="#">↗</a> , Supporto alla pubblica amministrazione <a href="#">↗</a>				■
EC9	Analisi e definizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	Completo	pag. 20 <a href="#">↗</a> , 27-28 <a href="#">↗</a> , 29-31 <a href="#">↗</a> , 32 <a href="#">↗</a> , Macroeconomia e Congiuntura (Scenario Macroeconomico) <a href="#">↗</a>				
<b>Indicatori di performance ambientale</b>							
<b>Materiali</b>							
EN1	Materie prime utilizzate per peso e volume	Completo	pag. 55 <a href="#">↗</a> , 57 <a href="#">↗</a> , 58 <a href="#">↗</a> , 96-97 <a href="#">↗</a>				■
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	Completo	pag. 55 <a href="#">↗</a> , 96 <a href="#">↗</a>				■
<b>Energia</b>							
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte	Completo	pag. 95 <a href="#">↗</a>				■
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	Completo	pag. 95 <a href="#">↗</a>				■
EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	Completo	pag. 53-54 <a href="#">↗</a> , 56 <a href="#">↗</a>				
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. 59-62 <a href="#">↗</a>				
EN7	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	Completo	pag. 54-56 <a href="#">↗</a> , 95-96 <a href="#">↗</a> Vengono rendicontati gli ambiti relativi alla mobilità dei collaboratori, che sono gli unici rilevanti per il settore finanziario				
<b>Acqua</b>							
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	Completo	pag. 58 <a href="#">↗</a> , 97 <a href="#">↗</a>				■
<b>Biodiversità</b>							
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree protette ad elevata biodiversità	Non rendicontato		Non rilevante	Non vi sono siti della Banca in aree protette o a elevata biodiversità		■
EN12	Descrizione degli impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	Non rendicontato		Non rilevante	Non rendicontiamo questo tema perché non è rilevante (vedi Analisi di materialità a pag. 20) <a href="#">↗</a>		■

G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
<b>Emissioni e rifiuti</b>							
EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso	Completo	pag. 53-56 <a href="#">↗</a> , 96 <a href="#">↗</a>				■
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. 53-56 <a href="#">↗</a> , 96 <a href="#">↗</a>				
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. 57 <a href="#">↗</a>				■
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. 57 <a href="#">↗</a> , 96-97 <a href="#">↗</a>				■
EN23	Sversamenti inquinanti	Non rendicontato		Non applicabile	Non applicabile per l'attività finanziaria		■
<b>Prodotti e servizi</b>							
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	Completo	pag. 53-63 <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. 58 <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. 56 <a href="#">↗</a> , 95 <a href="#">↗</a>				
<b>Altro</b>							
EN30	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	Completo	pag. 58 <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. 37 <a href="#">↗</a> , 85-86 <a href="#">↗</a>				■
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	Completo	pag. 37 <a href="#">↗</a> , 87-88 <a href="#">↗</a>				■
LA3	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine	Completo	pag. 92 <a href="#">↗</a>				
<b>Relazioni industriali</b>							
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	Completo	pag. 91 <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. 91 <a href="#">↗</a>				■

G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
<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. 42 <a href="#">↗</a> , 46 <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. 93 <a href="#">↗</a> Questo indicatore è rilevante limitatamente ai collaboratori di Intesa Sanpaolo. La raccolta sistematica dei dati relativi al personale di ditte appaltatrici non viene monitorata nei DataBase aziendali				■
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. 43 <a href="#">↗</a> , 46-47 <a href="#">↗</a> , Salute e Sicurezza <a href="#">↗</a>				■
LA9	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	Completo	pag. 46 <a href="#">↗</a> , Salute e Sicurezza <a href="#">↗</a>				
<b>Formazione ed educazione</b>							
LA10	Ore medie di formazione annua per dipendente, suddivise per categorie di lavoratori	Completo	pag. 90 <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. 38 <a href="#">↗</a> , 40-42 <a href="#">↗</a> , 46-47 <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. 39 <a href="#">↗</a> , 88 <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	pag. 85-86 <a href="#">↗</a> , Consiglio di Sorveglianza <a href="#">↗</a> , Consiglio di Gestione <a href="#">↗</a> Nel Consiglio di Sorveglianza 1 consigliere su 19 è donna. Non ci sono consiglieri appartenenti a categorie protette.				■
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	Completo	pag. 88 <a href="#">↗</a>				■

G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
<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. 32 <a href="#">↗</a> , 62 <a href="#">↗</a> , 84 <a href="#">↗</a> , 97 <a href="#">↗</a>	Non disponibile	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	Parziale	pag. 51 <a href="#">↗</a> , 94 <a href="#">↗</a>	Non disponibile	Attualmente non vengono rilevati i contratti rifiutati a seguito di due diligence sui diritti umani	Medio periodo	■
HR3	Ore totali di formazione su politiche e procedure riguardanti i diritti umani e percentuale dei collaboratori formati	Completo	pag. 89 <a href="#">↗</a> , 90 <a href="#">↗</a>				
<b>Non discriminazione</b>							
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	Completo	pag. 39 <a href="#">↗</a> , 91 <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	Il Codice Etico (pag. 3,7,13-14, 16) <a href="#">↗</a> , 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> , 62 <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> , 62 <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				
<b>Indicatori di performance sulla società</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. 62 <a href="#">↗</a> , Equator Principles <a href="#">↗</a>				■
FS13	Filiali in aree poco popolate o economicamente svantaggiate	Completo	pag. 79-80 <a href="#">↗</a>				■
FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte delle persone svantaggiate	Completo	pag. 21 <a href="#">↗</a> , 27-28 <a href="#">↗</a> , 65-67 <a href="#">↗</a> , 70 <a href="#">↗</a> , 98 <a href="#">↗</a>				■

G3	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragione dell'omissione	Motivazione	Verrà rendicontato nel:	Primario
<b>Corruzione</b>							
SO2	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	Completo	Monitoraggio dei rischi di corruzione <a href="#">↗</a>				■
SO3	Percentuale di lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	Completo	pag. 89 <a href="#">↗</a>				■
SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	Completo	pag. 91 <a href="#">↗</a>				■
<b>Politiche pubbliche</b>							
SO5	Posizioni sulle politiche pubbliche, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	Completo	Rapporti con le istituzioni comunitarie <a href="#">↗</a>				■
SO6	Contributi a partiti politici e relative istituzioni	Completo	Le Policy <a href="#">↗</a> (Policy sul finanziamento ai partiti politici)				
<b>Comportamento anticompetitivo</b>							
SO7	Azioni legali, e relative sentenze, riguardanti concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche	Completo	Nel corso del 2012 non ci sono azioni legali su questi temi. Vedi Tutela della libera concorrenza <a href="#">↗</a>				
<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. 35 <a href="#">↗</a> , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2012 pag. 384-389) <a href="#">↗</a>				■
<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. 46-47 <a href="#">↗</a> , Salute e Sicurezza <a href="#">↗</a>  Questo indicatore viene rendicontato solo per gli ambiti rilevanti per l'attività finanziaria				■
<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> Questo indicatore viene rendicontato solo per gli ambiti rilevanti per l'attività finanziaria				■
PR4	Numero di incidenti di non conformità a leggi e regolamenti interni relativi all'informativa su prodotti e servizi	Completo	pag. 35 <a href="#">↗</a> , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2012 pag. 384-389) <a href="#">↗</a>				
PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	Completo	pag. 34-35 <a href="#">↗</a> , 82 <a href="#">↗</a>				
FS16	Iniziative di educazione finanziaria per tipo di beneficiario	Completo	pag. 33 <a href="#">↗</a> , Educazione Finanziaria <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. 73 <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. 83 <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. 35 <a href="#">↗</a> , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2012 pag. 384-389) <a href="#">↗</a>				■

# INDICATORI AGGIUNTIVI

Clienti	Riferimenti
Reclami della clientela per tipologia	pag. 35 <a href="#">↗</a> , 83 <a href="#">↗</a>
Sistema di qualità (eventuali certificazioni, codici di condotta adottati)	pag. 46 <a href="#">↗</a> , 53 <a href="#">↗</a> , Le certificazioni <a href="#">↗</a>
Clienti: canali diretti	Vicinanza <a href="#">↗</a>

Collaboratori	Riferimenti
Ripartizione collaboratori per livello di istruzione e genere	pag. 86 <a href="#">↗</a>
Ripartizione del personale di filiale per ruolo e genere	pag. 89 <a href="#">↗</a>
Numero partecipanti ad attività di formazione (iscritti)	pag. 90 <a href="#">↗</a>
Formazione per contenuti	pag. 89 <a href="#">↗</a>
Formazione: ore di formazione erogate nell'anno, media per dipendente e per modalità di erogazione	pag. 90 <a href="#">↗</a>
Comunicazione interna	pag. 90 <a href="#">↗</a>
Libertà sindacali: giorni di assenza per motivazione	pag. 91 <a href="#">↗</a>
Contenzioso: cause in essere	pag. 91 <a href="#">↗</a>
Contenzioso: provvedimenti disciplinari	pag. 91 <a href="#">↗</a>
Rapine: numero	pag. 93 <a href="#">↗</a>
Rapine: numero ogni 100 sportelli	pag. 93 <a href="#">↗</a>

Azionisti	Riferimenti
Raccomandazioni degli analisti	pag. 94 <a href="#">↗</a>
Rating	pag. 49 <a href="#">↗</a>
Comunicazioni con investitori e analisti	pag. 94 <a href="#">↗</a>

Fornitori	Riferimenti
Numero fornitori in Italia	pag. 94 <a href="#">↗</a>
Spese amministrative per tipologia	pag. 94 <a href="#">↗</a>

Comunità	Riferimenti
Relazioni con i media: attività di comunicazione	pag. 98 <a href="#">↗</a>
Elargizioni liberali	pag. 98 <a href="#">↗</a>
Sponsorizzazioni	pag. 98 <a href="#">↗</a>

# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



**KPMG S.p.A.**  
Revisione e organizzazione contabile  
Via Vittor Pisani, 25  
20124 MILANO MI

Telefono +39 02 8762.1  
Telefono +39 02 87622445  
e-mail [it@kpmg.it](mailto:it@kpmg.it)  
PEC [kpmgpe@pec.kpmg.it](mailto:kpmgpe@pec.kpmg.it)

## Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del rapporto di sostenibilità

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

- Abbiamo effettuato la revisione limitata del rapporto di sostenibilità del Gruppo Intesa Sanpaolo (di seguito il "Gruppo") al 31 dicembre 2012. La responsabilità della redazione del rapporto di sostenibilità in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2011 (versione 3.1) dal GRI - Global Reporting Initiative, alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines of Financial Services Sector Supplement" definite nel 2008 dal GRI e alle linee guida di redazione del Bilancio sociale per il settore del credito "Il rendiconto agli stakeholder: una guida per le banche", emesse dall'Associazione Bancaria Italiana, indicate nel paragrafo "Introduzione e premessa metodologica", compete al Consiglio di Gestione di Intesa Sanpaolo S.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo Intesa Sanpaolo in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì al Consiglio di Gestione di Intesa Sanpaolo S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel rapporto di sostenibilità. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board. Tale principio richiede il rispetto di principi etici applicabili ("Code of Ethics for Professional Accountants" dell'International Federation of Accountants ("IFAC")), compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il rapporto di sostenibilità non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata sul rapporto di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale del Gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel rapporto di sostenibilità, analisi del bilancio od altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
  - comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "La relazione economica" del rapporto di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2012, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 20 marzo 2013;
  - analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sostengono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel rapporto di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
    - interviste e discussioni con il personale della Direzione di Intesa Sanpaolo S.p.A. e con il personale di Intesa Sanpaolo Group Services S.p.A., Banca CR Firenze S.p.A., Banco di Napoli S.p.A., Banca Fideuram S.p.A. e Leasim S.p.A. al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del rapporto di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la

Consiglio per gli amministratori  
Gestione attività  
Econ. E. 200/000/001/1  
Registo Imprese Italiano n.  
Codice Fiscale 01207000100  
P.I.A. Intesa n. 810867  
Numero tel. 02/8762.1  
N° numero 12228800100  
Spazio legale Via Vittor Pisani, 25  
20124 Milano MI (MI), It.

Intesa Sanpaolo S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del  
gruppo KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International  
Cooperatives ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Intesa Sanpaolo S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del  
gruppo KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International  
Cooperatives ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.



**Gruppo Intesa Sanpaolo**  
Relazione della società di revisione  
sulla revisione limitata del rapporto di sostenibilità  
31 dicembre 2012

trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del rapporto di sostenibilità;

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del rapporto di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel rapporto di sostenibilità;
- analisi della conformità delle informazioni qualitative riportate nel rapporto di sostenibilità alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione e della loro coerenza interna, con particolare riferimento alla strategia, alle politiche di sostenibilità e all'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione sulla conformità del rapporto di sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relativi al bilancio sociale dell'esercizio precedente presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla relazione emessa da altro revisore in data 28 maggio 2012.

- Sulla base di quanto svolto non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il rapporto di sostenibilità del Gruppo Intesa Sanpaolo al 31 dicembre 2012 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2011 (versione 3.1) dal GRI - Global Reporting Initiative, alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines of Financial Services Sector Supplement" definite nel 2008 dal GRI e alle linee guida di redazione del Bilancio sociale per il settore del credito "Il rendiconto agli stakeholder: una guida per le banche", emesse dall'Associazione Bancaria Italiana, indicate nel paragrafo "Introduzione e premessa metodologica".

Milano, 22 aprile 2013

KPMG S.p.A.



**Domenico Fumagalli**  
Socio

2

# 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: 8.545.563.541,32 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@intesaspaolo.com](mailto:csr@intesaspaolo.com)

Investor Relations

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

Media Relations

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

Internet

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

Realizzazione

Intesa Sanpaolo Spa - Unità CSR

Progetto grafico, impaginazione  
e ipertesto

Studio Lariani architettura - Milano

Pubblicazione

Aprile 2013

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



ELEMENTAL  
CHLORINE  
FREE  
GUARANTEED



