

Innovazione e digital transformation

POLITICHE AZIENDALI

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

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

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

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

I PROCESSI DI DIGITALIZZAZIONE VERSO LA BANCA MULTICANALE INTEGRATA

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

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

Sempre nel quadro della trasformazione digitale, nel corso del 2020 sono stati siglati gli accordi definitivi con TIM e Google per avviare la realizzazione di due Region Cloud sul territorio italiano, basate su soluzioni green che abatteranno le emissioni di CO₂ e permetteranno di cogliere il potenziale delle moderne tecnologie basate sul cloud, dando al tempo stesso un impulso alla digitalizzazione del territorio attraverso percorsi di formazione dedicati a studenti, PMI e Start-up.

Lo sviluppo di Intesa Sanpaolo nell'attività bancaria multicanale e digitale ha già permesso di conseguire risultati significativi in termini di clientela coinvolta e volume dei servizi offerti. In Italia (con l'esclusione di Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking e di Banca 5), si registrano tra i principali risultati:

- circa 10,3 mln di clienti multicanale (9,2 mln nel 2019) pari a circa l'88% della clientela;
- circa 11,6 mln di transazioni dematerializzate (circa 44,6 mln dal 2018) e 60% delle attività digitalizzate (35% nel 2019);
- 6,5 mln di clienti connessi almeno una volta alla nuova App dal 2018 (+18,2% rispetto al 2019) e 6,6 mln di clienti connessi almeno una volta ai canali digitali (Internet Banking e App Mobile) nel 2020;
- 42 Società del Gruppo già inserite nel Modello di cyber security (89%);
- 93,5 mln di accessi medi mensili tramite App, con circa 73,9 mln di operazioni transazionali dispositive effettuate nel 2020 (nel 2019 le operazioni transazionali dispositive sono state circa 48 mln);
- circa 7,1 mln di clienti hanno attivato i nuovi sistemi di accesso più semplici e sicuri rispetto alla chiavetta fisica (conformi ai requisiti della Direttiva europea sui servizi di pagamento nel mercato interno PSD2, Payments Service Directive 2), ossia l'O-key Smart o l'O-key SMS (software OTP - One-Time Password);

- circa l'85% dei prodotti offerti alla clientela retail acquistabili tramite piattaforme multicanali (tra cui conto corrente, carte di pagamento e prestiti personali);
- circa 536.000 clienti attivi già raggiunti dall'App Intesa Sanpaolo Investo, attraverso la quale sono state effettuate nel 2020 quasi il 46% delle operazioni di trading online della clientela di Banca dei Territori.

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

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

Si evidenziano a tal proposito:

- 300.000 aziende migrate sul nuovo portale digitale e 20 mln di transazioni al mese, corrispondenti a 140 mld di euro al mese transati;
- 330.000 utenti (dipendenti delle aziende clienti) con nuove credenziali di accesso, altamente affidabili in termini di Cyber Security e basate o sull'utilizzo di Smartphone o di appositi lettori digitali di QRCode;
- 170.000 utenti che utilizzano la Nuova APP Inbiz che consente di approvare milioni di transazioni al mese anche in mobilità o di consultare saldi e movimenti di tutti i conti sia del Gruppo Intesa Sanpaolo sia di altre banche;
- 100.000 clienti abilitati al nuovo tool digitale Tesoreria Aziendale (Treasury Management System a supporto dei Tesorieri aziendale per monitorare e prevedere il capitale circolante);
- 25.000 clienti attivati al nuovo Customer Journey Export (area di lavoro a supporto delle aziende con bisogni di Trade Export);
- l'estensione del portale alle piazze estere: al momento Inbiz copre il 70% delle Filiali Estere e 5 Banche Estere del Gruppo.

Le principali novità in ambito digitale del 2020 hanno riguardato:

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

IL COINVOLGIMENTO DEI COLLABORATORI

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

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

SICUREZZA INFORMATICA

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

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

- **Indirizzo:** definito mediante la revisione degli aspetti organizzativi e di politiche/processi, l'intelligence strategica e predittiva dei rischi cyber, le attività di awareness e i flussi informativi verso gli organi interni di controllo;
- **Controllo:** assicurato attraverso attività di gestione del rischio, l'esecuzione dei controlli e il mantenimento delle più diffuse certificazioni di cybersecurity;
- **Presidio attivo:** garantito attraverso un approccio olistico basato su iniziative tecnologiche e organizzative rivolte a clienti, Stakeholder, terze parti e supply chain.

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

I compiti di cybersecurity sono svolti attraverso linee guida comuni all'interno del Gruppo, sia con un modello di gestione accentrata, per le Banche e le società che hanno un grado di integrazione elevato con la Capogruppo, sia con un modello di coordinamento e controllo per le altre società del Gruppo e per le Banche Estere. Il modello ed il sistema di gestione della cybersecurity nel suo complesso sono periodicamente rivisti ed aggiornati, almeno una volta all'anno oppure in concomitanza di eventuali cambiamenti esterni e/o interni (es. normativi e regolamentari, organizzativi, tecnologici) che possono avere un impatto in termini di cybersecurity, in un'ottica di miglioramento continuo della stessa. La struttura di cybersecurity, inoltre, conduce annualmente attività di Strategic Intelligence volte ad identificare gli scenari di rischio più rilevanti per Intesa Sanpaolo, relativamente ai quali sono definite le aree di indirizzo necessarie al fine di abilitare la Cyber Readiness di Gruppo.

Tenuto conto dell'importanza crescente delle tematiche di cybersecurity anche in relazione al Piano d'Impresa 2018-2021, il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo approva annualmente il Piano di Sicurezza Informatica che indirizza in modo strutturato e coordinato le sfide introdotte dal cyber space tramite gli interventi già previsti dalle funzioni del Gruppo chiamate a vario titolo a garantire la cybersecurity. Il filo conduttore del Piano è una chiara definizione delle responsabilità nella diffusione a tutti i livelli della cyber culture per tutelare ogni componente del patrimonio aziendale. In particolare, il Piano prevede di implementare la strategia di Gruppo per la cybersecurity che si deve basare su una perfetta conoscenza di ogni elemento della superficie da proteggere, la quale cresce insieme ai servizi offerti e ai nuovi rischi, fortemente legati ai comportamenti e al fattore umano. Tale strategia si fonda su quattro principali pilastri - Eccellenza nei fondamentali, Sensibilità e dinamicità, Cultura, Governance di Gruppo - che hanno consentito di definire i progetti operativi ed i relativi investimenti necessari per l'implementazione delle iniziative definite all'interno del piano complessivo, mirati ad accrescere i livelli di Cyber Resilience e Cyber Readiness delle realtà del Gruppo.

Tra le iniziative più rilevanti per la Banca si evidenziano:

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

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

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

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

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

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

Nel 2020 le strutture del Gruppo Intesa Sanpaolo per la raccolta e analisi di informazioni per individuare tecnicamente minacce cyber (threat Intelligence) hanno intensificato le proprie attività sia verso le Banche e le società del Gruppo, sia verso gli enti nazionali a supporto del settore del credito. Sono inoltre proseguite le iniziative che vedono il coinvolgimento di Intesa Sanpaolo su diversi tavoli di lavoro con enti internazionali, come ad esempio EBF, AFME, ECSO, Enisa, Europol, CERTFin e ABILab.

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

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

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

IL CANALE DELLA RETE FISICA E L'INTEGRAZIONE CON LE STRUTTURE ONLINE

Le filiali continuano a rappresentare il luogo fisico di relazione personale con la clientela della rete distributiva soprattutto per le operazioni più complesse. Il progetto Nuovo Layout di Filiale ha prodotto un significativo cambiamento del luogo fisico dove incontrare il cliente con spazi modulari che pongono al centro l'accoglienza e aree funzionali a seconda del tipo di attività da svolgere (salotti di ricevimento clienti, area living, zona self, ecc.) e adatte anche ad ospitare eventi artistici e culturali. Il nuovo modello di filiale a fine 2020 è presente in 271 filiali, di cui 13 filiali Imprese.

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

La razionalizzazione della rete distributiva, la ricerca di innovazione, la digitalizzazione e l'offerta di modelli integrati, come delineati nel Piano d'Impresa 2018-2021, trovano una compiuta realizzazione nella consulenza remota della Filiale Online. Quest'ultima ha fornito un supporto concreto durante l'emergenza sanitaria. Il numero verde è sempre stato attivo, grazie all'utilizzo diffuso dello smart working dei Gestori Online, e ha garantito risposte ai clienti in momenti in cui le filiali sul territorio si sono trovate costrette a sospendere l'attività. Ha favorito il dialogo con i gestori in filiale, ha accompagnato i clienti nell'utilizzo dei canali digitali e ha fornito assistenza sui prodotti e servizi predisposti a seguito della pandemia.

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

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

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

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

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

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

L'utilizzo dei tablet Danube per la raccolta della firma durante le operazioni transazionali in Privredna Banka Zagreb in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina, CIB Bank in Ungheria, Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia ha contribuito alla dematerializzazione dei contratti ed ha semplificato e migliorato la Customer Experience.

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

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

ACCESSIBILITÀ PER PERSONE CON DISABILITÀ

L'operatività di clienti ipovedenti o non vedenti è realizzata, in Italia, con sportelli automatici dotati di un'interfaccia grafica ad alta leggibilità per gli ipovedenti, mentre per i non vedenti oltre 6.400 macchine sono dotate di cuffie per l'ascolto della guida vocale. Il monitoraggio sull'accessibilità e sulla fruibilità di edifici e servizi ha portato a concludere il censimento di 3.535 punti operativi (costituiti essenzialmente da filiali Retail, Personal, Imprese, Private, Corporate, distaccamenti delle diverse tipologie di filiali, sportelli distaccati e aziendali) su 4.789 totali, ossia circa il 74% (sono ancora escluse le ex Banche Venete), verificando la fruibilità delle apparecchiature automatizzate e l'accessibilità delle diverse aree con presenza di percorsi tattili per ipovedenti e ciechi. Sul sito internet di Intesa Sanpaolo è possibile reperire informazioni specifiche in merito all'accessibilità delle filiali [1].

In particolare, sono segnalate indicazioni relative all'accessibilità alle filiali e aree self da parte dei disabili motori; è possibile così sapere se sono presenti casse con operatore accessibili, servizi igienici accessibili, adeguati spazi di manovra nei corridoi distributivi, percorsi tattili per ipovedenti e non vedenti, ascensori o piattaforma elevatrice o montascale per collegare vari piani.

Nelle Banche Estere, nell'ambito del modello DigiCal, prosegue l'adeguamento degli applicativi mobile e web secondo gli standard di accessibilità WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) che consentono l'utilizzo delle piattaforme a persone con disabilità, offrendo il servizio in inglese e nella lingua locale.

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

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

INNOVAZIONE NEL CREDITO

L'attività di concessione del credito ai privati è realizzata, in termini di prodotti e di processo, in un'ottica multicanale. L'offerta ricevuta dalla filiale tradizionale, infatti, può essere completata e conclusa dal cliente direttamente dal proprio dispositivo mobile, in autonomia o con l'assistenza della filiale. Oltre l'80% delle pratiche di credito sono deliberate con valutazione automatica entro le 24 ore. Nel credito al consumo, tramite il prodotto PerTe Prestito Diretto, la Banca rende possibile, in modalità di vendita self, l'acquisto a tasso zero di un ampio catalogo di prodotti di consumo durevole. L'offerta è accompagnata da una costante presenza della Filiale Online che coadiuva il cliente nelle fasi dell'acquisto fino alla consegna del bene a domicilio. L'innovazione interessa anche il settore dei mutui casa con il prodotto Mutuo in Tasca, destinato ai clienti alla ricerca di un immobile che possono richiedere alla Banca di deliberare l'importo massimo del credito che potrà essere loro concesso; a fine 2020 le adesioni sono oltre 22.200, con più di 2.700 clienti che, individuata la casa da acquistare, hanno ricevuto l'erogazione del mutuo.

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

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

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

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

Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo

POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo garantisce un'offerta di prodotti e servizi che favorisce l'inclusione finanziaria e l'accesso al credito, nel rispetto di quanto prevede il Codice Etico di Gruppo che richiama, tra i principi di relazione con i clienti, il valore di questa politica quale leva fondamentale di inclusione sociale, consentendo alle persone di migliorare la propria condizione e di poter esercitare appieno i propri diritti di cittadinanza. Il Codice Etico riporta anche l'impegno di Intesa Sanpaolo nel promuovere la crescita economica e sociale del Paese in cui opera. In particolare, questa responsabilità si traduce nell'assistere le aziende nello sviluppo, nel miglioramento della competitività, nell'innovazione e nell'internazionalizzazione del business. Il Piano d'Impresa 2018-2021 ha previsto, tra l'altro, l'istituzione del Fund for Impact destinato a consentire l'erogazione di 1,25 mld di euro (successivamente ampliato a 1,5 mld in seguito all'integrazione del Gruppo UBI Banca) di credito ad impatto sociale a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.

INCLUSIONE FINANZIARIA DI SOGGETTI VULNERABILI

Il supporto ai soggetti in condizioni di vulnerabilità è realizzato da progetti ed iniziative mirate alla corretta allocazione delle risorse individuando attori sul territorio con i quali sviluppare accordi e sinergie che rendano più semplice l'accesso al credito di soggetti vulnerabili o non bancabili.

INIZIATIVE AD ALTO IMPATTO SOCIALE

Nel corso del 2020 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha erogato nuovi finanziamenti per attività ad alto impatto sociale per circa 37,2 mld di euro, pari al 42,5% del totale erogato, 32 mld dei quali a sostegno del sistema produttivo durante l'emergenza sanitaria, contribuendo a creare opportunità imprenditoriali e occupazionali nonché ad aiutare le persone in difficoltà attraverso diverse forme: microcredito; prestiti antiusura; prodotti e servizi destinati ad associazioni ed enti del Terzo Settore; prodotti dedicati alle categorie sociali più vulnerabili per favorirne l'inclusione finanziaria; finanziamenti di sostegno alle popolazioni colpite da eventi calamitosi.

FINANZIAMENTI A IMPATTO SOCIALE [% E MIGLIAIA DI EURO]

