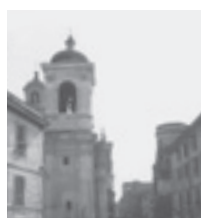
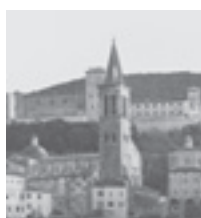


Bilancio Sociale 2009



Intesa Sanpaolo Bilancio Sociale 2009



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



Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede Legale: Piazza San Carlo 156, 10121 Torino – Sede Secondaria: Via Monte di Pietà 8, 20121 Milano – Capitale sociale Euro 6.646.547.922,56 – 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.

Cariche sociali

Consiglio di Sorveglianza

Presidente Giovanni Bazoli

Vice Presidenti Elsa Fornero
Mario Bertolissi

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

Consiglio di Gestione

Presidente Andrea Beltratti

Vice Presidente Vicario Marcello Sala

Vice Presidente Giovanni Costa

*Consigliere Delegato
e Chief Executive Officer* Corrado Passera

Consiglieri Aureliano Benedetti
Paolo Campaioli
Elio Catania
Roberto Firpo
Emilio Ottolenghi

Direzione Generale

Direttore Generale Gaetano Miccichè¹
Marco Morelli²

**Dirigente preposto alla redazione
dei documenti contabili societari** Ernesto Riva

Società di Revisione Reconta Ernst & Young S.p.A.

¹ Dal 9 febbraio 2010.

² Dal 15 marzo 2010 con funzioni vicarie.

Legenda



sito Internet collegato



La voce degli stakeholder



argomento di interesse anche per un altro stakeholder

Sommario

- 8 Lettera agli stakeholder
 - 10 Introduzione e premessa metodologica
 - 12 ***Identità e Governance***
 - 13 Mission e valori di riferimento
 - 14 L'evoluzione storica
 - 16 Linee strategiche
 - 17 Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo
 - 22 Il governo dell'impresa
 - 36 La nostra responsabilità sociale
 - 40 Il coinvolgimento degli stakeholder
 - 44 Adesione agli standard internazionali
 - 45 Le nostre partnership per la sostenibilità
 - 48 ***La Relazione Economica***
 - 49 La performance economico-finanziaria nel 2009
 - 50 Principali Indicatori Economici e Finanziari
 - 51 La determinazione del Valore economico e la sua distribuzione
 - 53 Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore economico
 - 54 ***La Relazione Sociale***
 - 55 La mappa degli stakeholder
 - 56 Clienti
 - 92 Collaboratori
 - 118 Azionisti
 - 126 Fornitori
 - 132 Ambiente e cambiamento climatico
 - 156 Comunità
 - 178 ***Gli obiettivi di miglioramento***
 - 180 ***Attestazione di Conformità***
 - 182 ***Prospetto degli indicatori***
 - 189 ***Contatti***
-

Lettera agli stakeholder

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è una banca impegnata a promuovere il benessere delle persone, delle imprese, dei territori in cui opera e della società nelle sue diversificate articolazioni. Questa edizione del Bilancio Sociale testimonia che tale impegno non è venuto meno nella fase critica che anche nel corso del 2009 ha caratterizzato l'economia e ha penalizzato il tessuto sociale. Al contrario, è proprio in un simile contesto che il Gruppo Intesa Sanpaolo, con ancor maggiore convinzione, ha voluto porre in essere iniziative a sostegno di famiglie e di imprese.

La prudente gestione delle attività ci ha permesso, nella difficile congiuntura, di attestarci a livello mondiale fra i Gruppi bancari più solidi, confermando così la validità degli orientamenti assunti, diretti a soddisfare le esigenze dei territori e le aspettative degli attori economici operanti nelle dimensioni locali.

Anche grazie a questa solidità, la banca ha sviluppato accordi con enti locali, associazioni e organismi che operano sul territorio per essere al fianco delle famiglie che si trovano in difficoltà nel pagamento delle rate dei mutui. Esistono inoltre numerose altre iniziative di interesse sociale, a favore dei cassintegrati tramite la possibilità di accedere immediatamente ai contributi dovuti, degli immigrati attraverso numerosi prodotti di micro-finanza e degli studenti con l'aiuto per l'accesso alla casa e i prestiti nel corso della vita universitaria. Da ricordare anche che, per sostenere l'economia con il credito, Intesa Sanpaolo ha aderito all'avviso comune sottoscritto da ABI, governo e associazioni imprenditoriali, impegnando tutte le Banche del Gruppo nella moratoria sui debiti alle piccole e medie imprese che registrano difficoltà finanziarie temporanee.

Questo nostro impegno di attenzione alle domande che ci pongono i nostri clienti, le nostre persone e le comunità in cui operiamo, è la vera essenza del nostro modo di fare banca. Vogliamo essere un intermediario finanziario responsabile verso la società non solo nei momenti di sviluppo, ma ancor più in quelli di crisi, ricercando le risposte più adatte a generare valore collettivo.

Da questa consapevolezza derivano gli impegni che abbiamo sottoscritto con importanti organismi internazionali quali il Global Compact, iniziativa varata dall'ONU per promuovere la tutela dell'ambiente, il rispetto dei diritti umani e il contrasto alla corruzione, così come gli Equator Principles, linee guida basate sugli standard della Banca Mondiale per valutare e gestire gli impatti sull'ambiente e sulle comunità nella finanza di progetto. Questi principi ci guidano nelle scelte controverse, quando il nostro supporto allo sviluppo economico e sociale deve fare i conti con le sempre più stringenti necessità di tutela dell'ambiente e di rispetto dei diritti umani.

Siamo anche costantemente impegnati nella realizzazione di nuovi prodotti e servizi nei settori del risparmio energetico e dell'utilizzo di fonti rinnovabili, nella convinzione che sia fondamentale il contributo di tutti nelle iniziative di contrasto al cambiamento climatico e nell'affermazione di un modello di sviluppo basato su equità e uguaglianza anche per quanto riguarda l'accesso alle risorse.

Le persone che lavorano nel Gruppo assumono un ruolo centrale nella nostra organizzazione: per questo abbiamo puntato sull'ascolto e sul loro coinvolgimento per risolvere i problemi e migliorare la qualità del servizio, sviluppando progetti improntati alla semplificazione e all'innovazione che nascono solo da un ambiente di lavoro stimolante e coeso. La valorizzazione dei loro talenti e le iniziative di sviluppo delle professionalità saranno anche nel futuro il vero motore della competitività aziendale.

In questa edizione del Bilancio Sociale non manca la relazione dedicata alle numerose attività rivolte alla comunità, caratterizzate dai progetti di microcredito realizzati in collaborazione con Fondazioni e Onlus locali e quelli avviati da Banca Prossima – la banca dedicata al mondo delle imprese sociali – che ha continuato a operare anche attraverso il “Fondo per lo sviluppo e l’Impresa Sociale” in grado di consentire interventi su tipologie di soggetti altrimenti esclusi dal credito.

Riteniamo che il quadro di iniziative delineato possa dare conto del nostro sforzo nel realizzare gli obiettivi che ci eravamo posti. Questo Bilancio Sociale parla di noi con grande trasparenza, rendicontando le nostre attività attraverso i numerosi indicatori che rendono tangibile il nostro impegno, ma riporta soprattutto la voce dei nostri stakeholder che abbiamo incontrato in un percorso continuo di coinvolgimento e ascolto. I loro suggerimenti e le loro critiche ci hanno stimolato verso obiettivi sempre più rispondenti alle aspettative.

La soddisfazione per i risultati raggiunti non è però disgiunta dalla consapevolezza che è necessario migliorare ulteriormente. Si richiederà quindi un impegno costante, sorretto da una forte tensione etica. L'intero Gruppo Intesa Sanpaolo non si sottrae al compito e alla responsabilità di concorrere a perseguire il traguardo di uno sviluppo sostenibile.



Giovanni Bazoli



Andrea Beltratti



Corrado Passera

Introduzione e premessa metodologica

Intesa Sanpaolo presenta agli stakeholder la nuova edizione del Bilancio Sociale. Il documento raccoglie le iniziative più significative realizzate nel corso del 2009 a compimento degli impegni che ci eravamo assunti con il Piano d'Impresa 2007-2009.

Inclusione degli stakeholder e rilevanza degli argomenti

Per la realizzazione di questa edizione, Intesa Sanpaolo, nella selezione degli argomenti, ha tenuto in considerazione le priorità di interesse espresse dagli stakeholder durante un percorso strutturato di coinvolgimento che si è sviluppato nell'ultimo triennio. Il coinvolgimento dei diversi interlocutori e la valutazione degli argomenti chiave emersi durante i diversi momenti di incontro ci ha inoltre portato a riconsiderare la mappa degli stakeholder applicando i criteri metodologici dello standard AA1000SES nella sua più recente versione e ad applicare in maniera più oggettiva un criterio di materialità agli argomenti trattati.

Principi di rendicontazione

Il Bilancio Sociale è redatto in conformità alle Sustainability Reporting Guidelines del Global Reporting Initiative (GRI edizione 3), ai più recenti supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements" del GRI stesso e alle Linee Guida di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito – "Il rendiconto agli stakeholder: una guida per le banche" – elaborato da ABI in collaborazione con EconomEtica (Centro Interuniversitario per l'etica economica e la responsabilità sociale di impresa). In particolare, per la presentazione del prospetto di creazione e redistribuzione del Valore Aggiunto realizzato sulla base dei dati di conto economico, ci siamo

riferiti alla recente pubblicazione dell'ABI del 12 marzo 2010.

Abbiamo adottato i principi del GRI per la selezione dei contenuti (rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza), per la definizione dei criteri di qualità informativa (equilibrio/neutralità, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e verificabilità) e del perimetro di rendicontazione.

L'attestazione esterna

Questa edizione del Bilancio Sociale è sottoposta a verifica di conformità ai principi di redazione enunciati in questa premessa metodologica da parte della società di revisione contabile Reconta Ernst & Young.

Il processo di reporting

Tutte le strutture aziendali contribuiscono alla definizione dei contenuti del Bilancio Sociale e alle attività di dialogo con gli stakeholder per il tramite dei Referenti CSR, delegati dai responsabili delle diverse aree funzionali e società del Gruppo, che operano in stretto contatto con l'Unità CSR. Il processo gestionale della rendicontazione è definito in apposite "Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale" diffuse a tutti coloro che sono coinvolti nelle diverse attività.

I sistemi di misurazione

Nel corso del 2009 la procedura di raccolta dati è stata ulteriormente standardizzata con l'integrazione di questa informativa nella piattaforma aziendale tecnologica gestita centralmente dalla Direzione Pianificazione e Controllo che è a riporto del Chief Financial Officer.

Gli indicatori presentati nel Bilancio Sociale sono individuati, sulla base delle indicazioni dello standard di riferimento, degli obblighi derivanti dalla nostra adesione a protocolli in-

ternazionali di sostenibilità e dall'impegno a rendere misurabile il grado di attuazione dei nostri obiettivi.

La quasi totalità dei dati deriva da rilevazioni dirette, salvo alcune stime (comunque opportunamente segnalate nel documento di rendicontazione) effettuate senza intaccare l'accuratezza dello specifico dato.

Per garantire accuratezza nella rilevazione e omogeneità nell'interpretazione degli indicatori richiesti alle diverse strutture della banca (in Italia e all'estero), 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 nonché la fonte informativa.


Il periodo e il perimetro di rendicontazione

Il Bilancio Sociale viene pubblicato con cadenza annuale. La precedente edizione è stata pubblicata nel giugno 2009. I dati presentati fanno riferimento all'esercizio 2009 e, ove possibile, sono comparati con i due anni precedenti.

Il perimetro del Bilancio Sociale include le società operative che hanno rilevanza per la rendicontazione di sostenibilità e che rientrano nel

perimetro del Bilancio Consolidato 2009 di Intesa Sanpaolo. L'inclusione di ciascuna società del Gruppo nel perimetro di rendicontazione è stata valutata sulla base dell'apporto al Bilancio Consolidato in termini patrimoniali e reddituali, del numero di dipendenti e delle caratteristiche delle società sulla base degli impatti sociali e ambientali generati. Nel corso del 2009 non si sono registrate variazioni significative nel perimetro di rendicontazione rispetto al 2008 ma la totalità degli indicatori raccolti è stata effettuata per tutte le società del perimetro.

Una sintesi del Bilancio Sociale 2009 è stata presentata nella "Relazione sull'andamento della gestione" che correda il Bilancio Consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo dell'esercizio 2009 (si veda p. 102 "La responsabilità sociale e ambientale"). Per la redazione di questa sintesi abbiamo applicato le nuove 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.

L'edizione integrale del Bilancio Sociale viene distribuita ai principali interlocutori del Gruppo Intesa Sanpaolo ed è disponibile anche sul sito Internet group.intesasanpaolo.com. 



Questo Bilancio soddisfa i requisiti delle Linee Guida GRI al livello A+.

Livello di applicazione	C	C+	B	B+	A	A+
Profilo	Rendicontazione su i seguenti indicatori: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna	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 sottoposta a revisione esterna	Rendicontazione come richiesta per il livello B.	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna
Modalità di gestione	Non richiesta		Rendicontazione sulle modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori.		Rendicontazione sulle modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori.	
Indicatori di Performance e Indicatori di Performance dei Supplementi di Settore	Rendicontazione su un minimo di 10 Indicatori di Performance, comprendenti almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: sociale, economica, ambientale.		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.		Nell'ambito di un'attenta applicazione del principio della materialità, è fornita informativa su tutti gli Indicatori core G3, e gli Indicatori dei Supplementi di Settore, alternativamente: a) rendicontando sull'indicatore, b) illustrando le ragioni dell'omissione.	

Identità e Governance

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.

Mission e valori di riferimento

L'evoluzione storica

Linee strategiche

Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo

Il governo dell'impresa

La nostra responsabilità sociale

Il coinvolgimento degli stakeholder

L'adesione agli standard internazionali

Le nostre partnership per la sostenibilità

Mission e 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 nel tempo dei risultati 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 seguenti valori.



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 sfi-

de, 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.

L'evoluzione storica

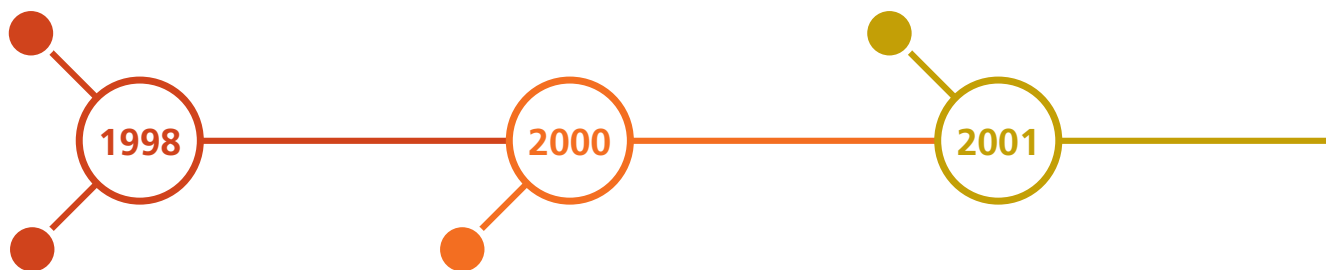
Intesa Sanpaolo nasce il 1° gennaio 2007 dalla fusione tra Banca Intesa e Sanpaolo-IMI.

Frutto del progressivo accorpamento di circa duecento istituti, la Banca ha saputo preservare le diverse culture e tradizioni locali, favorendo al contempo un processo di rafforzamento della nuova identità di gruppo a livello nazionale e internazionale.

BANCA INTESA

Nasce Banca Intesa dall'integrazione di Cariplo e Banco Ambrosiano Veneto

Fusione per incorporazione della Banca Commerciale Italiana. Acquisisce la denominazione IntesaBci



Nasce Sanpaolo IMI dall'integrazione dell'Istituto Bancario San Paolo di Torino con l'Istituto Mobiliare Italiano

Acquisisce il Banco di Napoli, entra nel capitale sociale della Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna e realizza alleanze strategiche con importanti realtà creditizie italiane e straniere

SANPAOLO IMI

Le origini storiche dei due gruppi

- L'attività di Sanpaolo ha inizio nel 1563, quando a Torino la Confraternita della Compagnia di San Paolo pone le basi del Monte di Pietà cittadino che si impegna a prestare denaro a bassissimi saggi di interesse per sottrarre i bisognosi dall'usura. L'istituzione diviene una vera e propria banca nel XIX secolo. Nel 1950 assume la denominazione di Istituto Bancario San Paolo di Torino. Nel 1998 si realizza l'integrazione con l'IMI – Istituto Mobiliare Italiano, ente di diritto pubblico costituito nel 1931 per sostenere il finanziamento del sistema industriale italiano.
- Banca Intesa nasce dall'unione di tre grandi Istituti di credito, protagonisti della storia del sistema bancario italiano sin dal XIX secolo. La Cassa di Risparmio di Milano, poi Cassa di Risparmio delle Province Lombarde, fu costituita a Milano nel 1823 dalla Commissione Centrale di Beneficenza e, nel corso dei decenni, seppe ben coniugare impegno sociale e impegno

economico in Lombardia, propria regione di competenza.

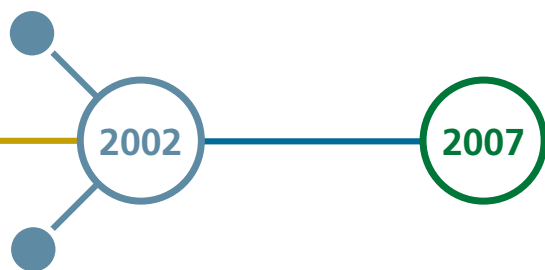
Nel 1991, contestualmente all'incorporazione del già controllato Istituto Bancario Italiano, l'attività bancaria venne conferita a una nuova società, la Cariplo S.p.A.

Il Banco Ambrosiano Veneto, nato nel 1989 dalla fusione fra il Nuovo Banco Ambrosiano e la Banca Cattolica del Veneto, attivo principalmente nel Nord Italia, avviò ben presto un processo di trasformazione che lo portò a operare su tutto il territorio nazionale, attraverso l'acquisizione di diversi istituti bancari meridionali.

La Banca Commerciale Italiana, fondata nel 1894 da un pool di banche tedesche, austriache e svizzere, fu gestita inizialmente secondo il modello della "banca mista" diffuso in Germania. Dopo che l'IRI ne acquisì il controllo nel 1933, la Comit fu trasformata in banca di credito ordinario, con la qualifica di "Banca di interesse nazionale". Protagonista del sistema bancario italiano, fu tra tutti gli istituti quello con la maggiore presenza all'estero.

Intesa Sanpaolo prosegue nel suo percorso di consolidamento e nel febbraio 2008 rafforza la sua presenza sul territorio con l'ingresso di Banca CR Firenze e delle sue controllate: le Casse di Risparmio di Civitavecchia, di Orvieto, di Pistoia e Pescia e della Spezia.

L'assemblea straordinaria muta la denominazione sociale in Banca Intesa SpA



Acquisisce gli Istituti Bancari del Gruppo Cardine attivo nel Nord-Est e sulla dorsale adriatica

Nasce Intesa Sanpaolo dalla fusione tra Banca Intesa e Sanpaolo IMI

INTESA  **SANPAOLO**

Intesa Sanpaolo promuove, fin dal 2007, un piano continuativo di indagini di mercato e di opinione finalizzate al monitoraggio del profilo di immagine della banca e all'analisi di posizionamento della sua brand equity, avvalendosi della collaborazione di affermati istituti di ricerca quali GFK Eurisko, ISPO Ricerche e Millward Brown.

Queste rilevazioni hanno permesso di seguire nel tempo il percorso di affermazione del brand Intesa Sanpaolo e di tracciare l'evoluzione delle sue connotazioni istituzionali.

Oggi, Intesa Sanpaolo è leader fra le banche italiane per notorietà spontanea, con una soglia che si attesta attorno al 50%, e mantiene il primo posto nella graduatoria di brand equity per valore di visibilità, per contenuti d'immagine e per appealing (fonte GFK Eurisko, Indagine Multifintrack, 2° semestre 2009).

Linee strategiche

In un anno di grave recessione del sistema economico internazionale, Intesa Sanpaolo ha saputo confermarsi fra i Gruppi bancari più solidi al mondo, mantenendo livelli di liquidità, di qualità dell'attivo e di *leverage* di vera eccellenza. Il primo triennio di vita del Gruppo ha nel suo complesso segnato una fase di crescita che non avrebbe potuto essere conseguita se il progetto che ha dato vita a Intesa Sanpaolo non avesse rivelato tutta la sua validità industriale sotto molteplici profili: quelli della governance e della funzionalità del modello duale; quelli del presidio del business e dell'articolazione organizzativa del modello della Banca dei Territori e, infine, quello della rapidità con cui è stata completata l'integrazione operativa e dei sistemi informatici.

I risultati hanno confermato la scelta di essere banca attenta al territorio e al rapporto con gli attori economici radicati e operanti nelle dimensioni locali mettendo a disposizione le professionalità di un attore dello scenario internazionale.

Pur nella consapevolezza che il 2010 sarà, dal punto di vista macroeconomico, un anno di transizione ancora delicato sul quale pesano le incertezze legate alla presenza di ampi margini di capacità produttiva non utilizzata, gli elevati livelli di disoccupazione e la delicata situazione dei conti pubblici in molti paesi industrializzati, per i prossimi tre anni Intesa Sanpaolo conferma le proprie strategie puntando a uno svilup-

po dei principali settori di attività nei confronti delle diverse tipologie di clientela servite.

Quattro sono le linee strategiche che la Banca intende perseguire:

- rafforzare la qualità della relazione con i circa 20 milioni di clienti attualmente serviti. L'ascolto delle loro necessità e la capacità di essere interlocutori affidabili e trasparenti sarà l'elemento distintivo della nostra vicinanza alle famiglie e alle imprese;
- coinvolgere e ascoltare sempre di più le 100 mila persone che lavorano per il Gruppo. La capacità di rafforzare il management a tutti i livelli aziendali è il vero motore della competitività delle aziende;
- innovare ulteriormente l'offerta commerciale. La qualità del servizio si basa sulla capacità di sapere anticipare le esigenze del cliente e offrire soluzioni innovative che sappiano fornire risposta anche ai bisogni sociali emergenti;
- semplificare i processi organizzativi e le relazioni. Dare valore alla qualità della vita delle persone semplificando le procedure, il linguaggio e le modalità di relazione con i clienti, i collaboratori e tutti coloro che si relazionano con la Banca.

La sostenibilità, quale elemento cardine del senso di responsabilità che ci siamo assunti verso tutte le comunità in cui operiamo sarà pervasiva di tutte le attività aziendali.

Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo

Intesa Sanpaolo si colloca tra i primi gruppi bancari dell'eurozona con una capitalizzazione di mercato di 31,5 miliardi di euro¹ ed è leader in Italia in tutti i settori di attività (retail, corporate e wealth management). Grazie a una rete di 6.000 sportelli capillare e ben distribuita su tutto il territorio, con quote di mercato superiori al 15% nella maggior parte delle regioni, offre i propri servizi a circa 11,2 milioni di clienti.

¹ Al 30 aprile 2010

Posizionamento in Italia ²	Settore di attività	Quota di mercato in Italia ²
1°	Impieghi	16,4%
1°	Leasing	17,3%
1°	Depositi	17,9%
1°	Factoring	25,8%
1°	Risparmio gestito ³	26,4%
1°	Fondi pensione	26,4%
1°	Dept Capital Market	26,7%
1°	Bancassurance ⁴	26,8%

² Al 31 dicembre 2009

³ Fondi comuni

⁴ Nuova produzione

Ha una presenza selettiva in Europa centro-orientale e nel bacino del Mediterraneo, grazie a circa 1.900 sportelli e 8,5 milioni di clienti delle banche controllate operanti nel Retail e Commercial Banking in 13 paesi. Vanta inoltre una rete internazionale specializzata nel supporto alla clientela corporate, che presidia 34 paesi, in particolare il bacino del Mediterraneo e le aree in cui si registra il maggior dinamismo delle imprese italiane, come Stati Uniti, Russia, Cina e India.

Indicatori chiave⁵

Indicatori economici	2009	2008	2007
Crediti verso clientela (mln €)	374.033	395.189	335.273
Raccolta diretta da clientela (mln €)	421.944	430.897	373.753
Patrimonio netto consolidato (mln €)	52.681	48.954	51.558
Utile netto consolidato (mln €)	2.805	2.553	7.250
Totale attività (mln €)	624.844	636.133	572.902
Valore economico generato ⁶ (mln €)	14.907	16.340	20.528
Valore economico distribuito ⁷ (mln €)	13.495	13.511	17.003
Indicatori sociali			
Clienti (n./mln) ⁸	19,7	19,8	17,7
Reclami (n.)	106.475	110.347	89.372
Clienti coinvolti in attività di Customer Satisfaction (n.)	121.570	185.500	39.000
Dipendenti (n.) ⁸	101.687	106.269	95.295
Tasso di turnover personale (%)	-5,2	-1,3	-4,2
Giorni di formazione erogati nell'anno (n.)	936.195	860.605	799.163
Personale femminile dirigente/totale dirigenti (%)	18,8	18,7	17,4
Elargizioni liberali erogate (mgli €)	16.030	15.621	11.342
Indicatori ambientali			
Emissioni di CO ₂ per dipendente (Kg)	1.470	1.623	1.907
Consumi di energia elettrica per dipendente (KWh)	6.099	6.571	6.821
Consumi di carta per dipendente (Kg)	99	94	110
Consumi di acqua per dipendente (m ³)	35	39	43

⁵ Gli indicatori economici si riferiscono al perimetro del Bilancio Consolidato mentre gli indicatori sociali e ambientali sono stati rilevati sul perimetro del Bilancio Sociale che include le società operative che hanno rilevanza per la rendicontazione di sostenibilità.

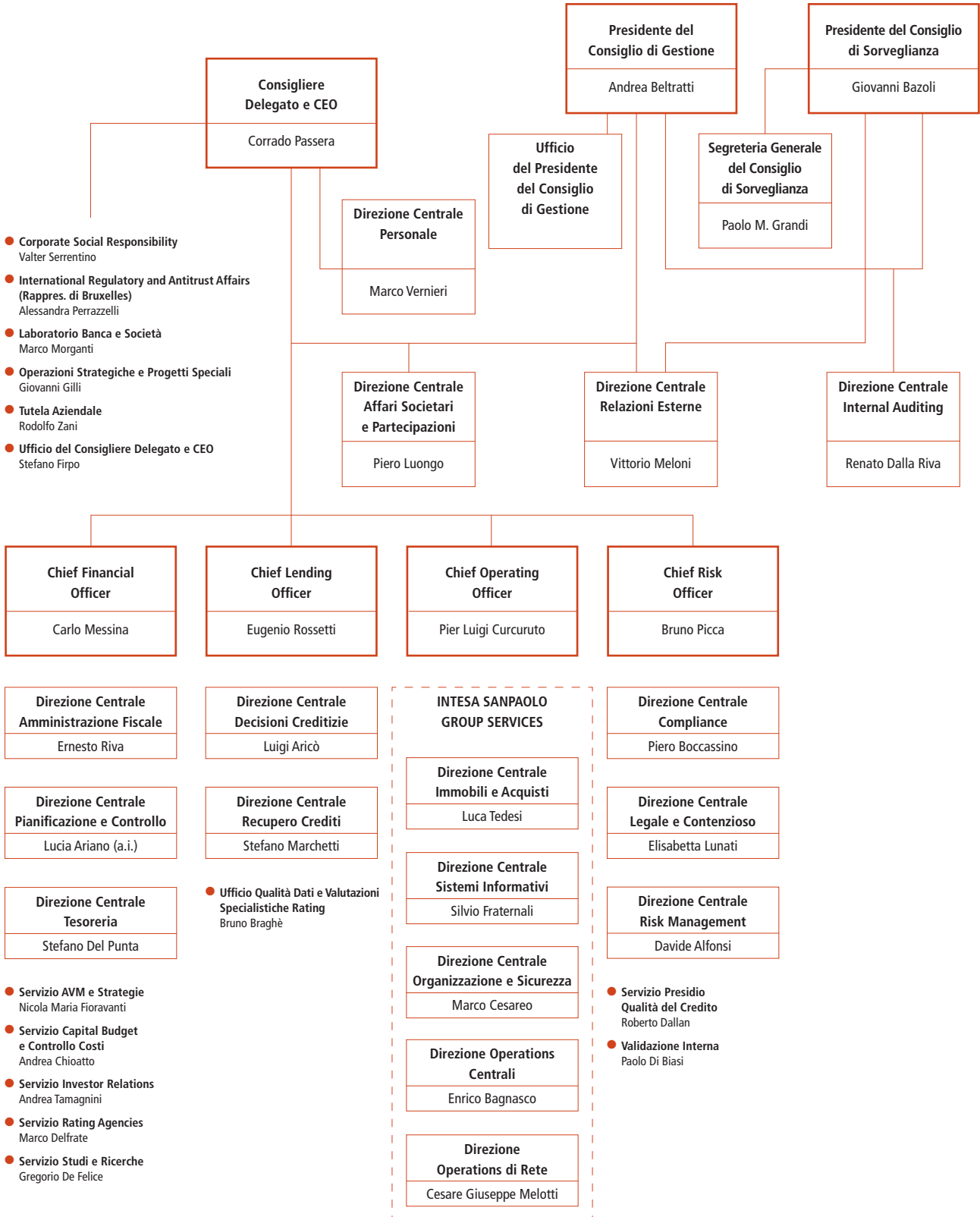
⁶ Il valore economico generato esprime il valore della ricchezza prodotta nell'esercizio secondo quanto previsto dalla guida del Global Reporting Initiative, GRI-G3. Per ulteriori dettagli, si rinvia al capitolo "La determinazione del valore economico e la sua distribuzione".

⁷ 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".

⁸ Il dato relativo al 2008 già comprende Praxex Bank.

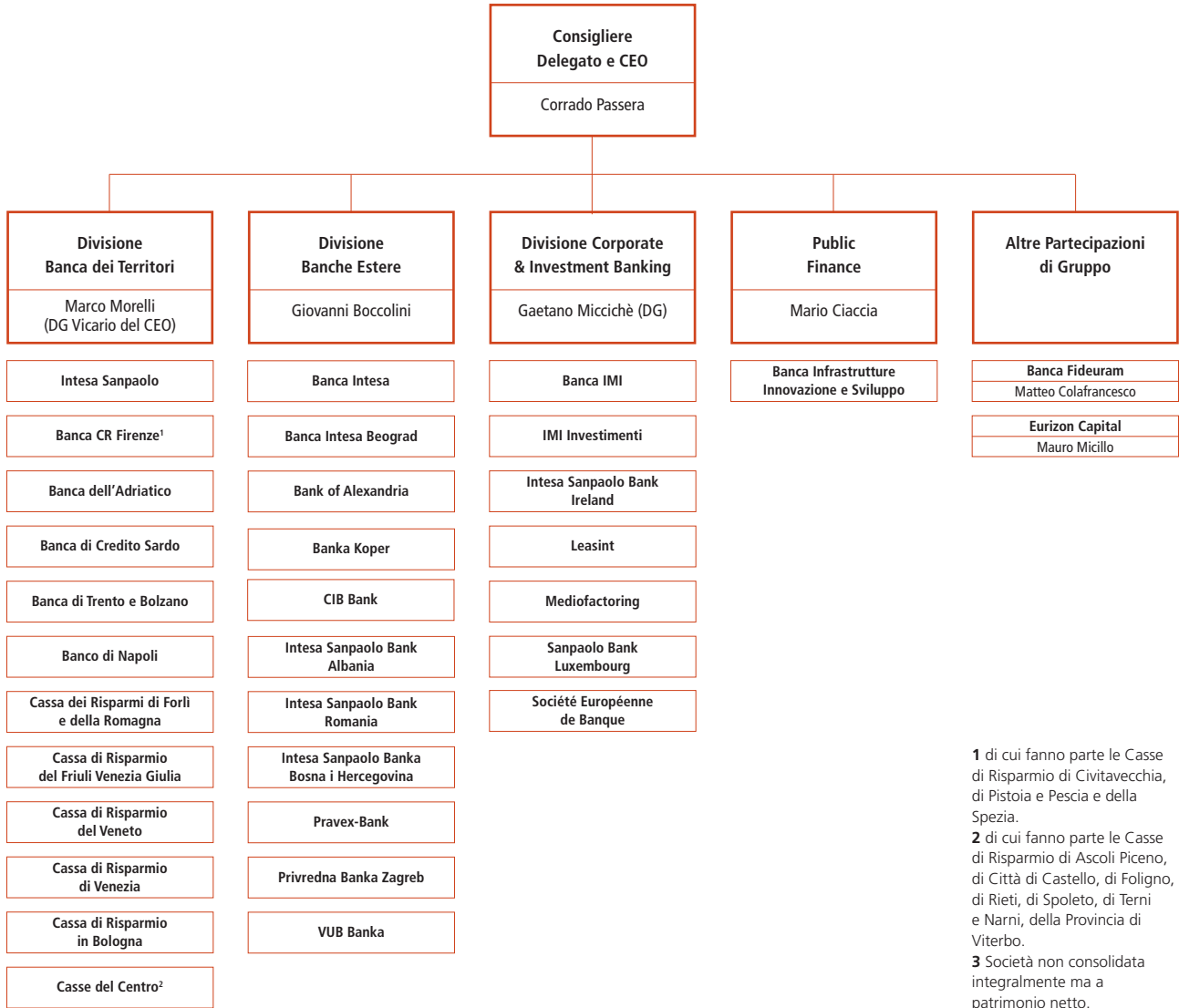
L'assetto organizzativo

Le Strutture Centrali



Il Gruppo Intesa Sanpaolo

Le Business Unit



1 di cui fanno parte le Casse di Risparmio di Civitavecchia, di Pistoia e Pescia e della Spezia.
2 di cui fanno parte le Casse di Risparmio di Ascoli Piceno, di Città di Castello, di Foligno, di Rieti, di Spoleto, di Terni e Narni, della Provincia di Viterbo.
3 Società non consolidata integralmente ma a patrimonio netto.

Altre società controllate dalla Divisione Banca dei Territori

Attività	Società
Bancassicurazione	EurizonVita, Sud Polo Vita, Intesa Vita ³ , EurizonTutela, Centrovita Assicurazioni
Credito Industriale	Mediocredito Italiano
Credito al consumo e sistemi di pagamento	Moneta
Fondi pensione	Intesa Previdenza
Attività fiduciaria	Sirefid
Relazioni con enti non profit	Banca Prossima per le Imprese Sociali e per le Comunità
Private banking	Intesa Sanpaolo Private Banking

Nell'ottica di fornire un'assistenza finanziaria realmente completa, accanto all'attività di banca commerciale si affiancano i servizi e l'assistenza di alcune società specializzate.

La presenza in Italia

Intesa Sanpaolo ha una presenza capillare e ben distribuita in tutte le regioni italiane: quasi 6.000 sportelli che servono circa 11,2 milioni di clienti.

Intesa Sanpaolo n. filiali
Intesa Sanpaolo 2.476

Controllate n. filiali

Banco di Napoli	783
Banca CR Firenze	557
Cassa di Risparmio del Veneto	498
Casse del Centro	290
Cassa di Risparmio in Bologna	226
Banca dell'Adriatico	220
Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia	166
Intesa Sanpaolo Private Banking	153
Cassa di Risparmio di Venezia	129
Cassa di Risparmio di Forlì e della Romagna	120
Banca di Trento e Bolzano	102
Banca Fideuram	97
Banca di Credito Sardo	93
Banca Prossima	52
BIIS	18
Mediocredito Italiano	10
Banca IMI	1



Quote di mercato sportelli al 31/12/2009

- 30,2% - 25,0%
- 24,9% - 19,7%
- 19,6% - 14,4%
- 14,3% - 9,1%

Distribuzione degli sportelli del Gruppo nelle regioni italiane (dati al dicembre 2009)

AREA NORD OVEST	33,8%
AREA NORD EST	22,9%
AREA CENTRO	21,4%
AREA SUD	16,7%
ISOLE	5,2%

La presenza internazionale

Intesa Sanpaolo ha una presenza di quasi 1.900 sportelli all'estero che servono circa 8,5 milioni di clienti.



Controllate

Pravex Bank	495
VUB Banca	248
Privredna Banka Zagreb	224
Banca Intesa Beograd	208
Bank of Alexandria	200
CIB Bank	151
Intesa Sanpaolo Bank Romania	96
Banca Intesa (Federazione Russa) ¹	79
Banka Koper	54
Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina	54
Intesa Sanpaolo Bank Albania	36
Banca CR Firenze Romania	20
Banca Fideuram	4
Banca IMI	2
BIIS	1
Intesa Sanpaolo Bank Ireland	1
Intesa Sanpaolo Private Bank Suisse	1
Société Européenne de Banque	1

n. Filiali

Distribuzione geografica al 31/12/2009

- Sede Centrale
- Banca Estera
- Banca Estera Corporate
- Filiale Estera
- Ufficio di Rappresentanza

¹ N. filiali pro-forma

Il governo dell'impresa

Intesa Sanpaolo ha adottato il modello di amministrazione e controllo dualistico, caratterizzato dalla presenza di un consiglio di sorveglianza e di un consiglio di gestione.

In termini generali, il Consiglio di Sorveglianza, oltre a essere titolare dei compiti di controllo tipici del collegio sindacale, è investito, secondo la previsione normativa, anche di taluni compiti tradizionalmente propri dell'Assemblea degli Azionisti e, in base a una scelta statutaria, di funzioni cosiddette di supervisione strategica; il Consiglio di Gestione è titolare pieno ed esclusivo del potere di gestione sociale e concorre, nell'ambito delle proprie distinte competenze, nell'esercizio della funzione di supervisione strategica. In conformità con gli indirizzi generali e programmatici approvati, al Consiglio di Gestione spetta in modo esclusivo l'esercizio del potere di gestione ordinaria e straordinaria dell'impresa.

Intesa Sanpaolo annette particolare valenza al bilanciamento di compiti e poteri realizzato con la definizione dei diversi ruoli dei propri Organi collegiali, anche in funzione della responsabilizzazione di ciascuno di essi, sia sotto il profilo del diritto comune sia per le attribuzioni di vigilanza che sovrintendono all'attività d'impresa nel delicato settore dell'intermediazione del risparmio.


In questo quadro, la Società ha tenuto conto delle indicazioni contenute nel Codice di Autodisciplina, riferendo le singole previsioni al sistema di governance concretamente adottato, in coerenza con gli obiettivi di buon governo societario, trasparenza informativa e tutela degli investitori e del mercato.

In particolare, nel corso del 2009 la governance di Intesa Sanpaolo è stata oggetto di un approfondito riesame al fine del suo adeguamento alle Nuove Disposizioni di Vigilanza che ha comportato la modifica di alcune previsioni statutarie; tra tali modifiche, si segnala:

- un rafforzamento delle materie da sottoporre alla competenza deliberativa dell'Assemblea degli Azionisti;
- una maggiore specificazione delle attribuzioni

e delle funzioni proprie del Consiglio di Sorveglianza;

- l'innalzamento del numero dei Consiglieri di Sorveglianza indipendenti;
- l'introduzione della disciplina in materia di interessi dei Consiglieri di Sorveglianza;
- una valorizzazione del ruolo del Comitato per il Controllo, con una rafforzata stabilità, e della presenza di Consiglieri indipendenti negli altri Comitati;
- una maggiore qualificazione delle materie da riservare alla competenza deliberativa del Consiglio di Gestione;
- la presenza e le funzioni proprie di Consiglieri di Gestione esecutivi;
- la costituzione di commissioni specializzate, con funzioni istruttorie e consultive nonché con il compito di apportare un contributo attivo e sistematico all'esercizio delle funzioni gestorie, composte da Consiglieri esecutivi indicati dal Consiglio di Sorveglianza.

Il sistema di corporate governance, di cui presentiamo una sintesi, è ampiamente trattato nella "Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari" – disponibile sul sito group.intesasnpaolo.com – cui si rimanda per ulteriori dettagli. 

Il Consiglio di Sorveglianza

Il Consiglio di Sorveglianza svolge funzioni che possono essere definite di indirizzo e di supervisione strategica (funzioni alle quali concorre il Consiglio di Gestione, nell'ambito delle proprie competenze), oltre a quelle tipiche di controllo. Il Consiglio di Sorveglianza svolge anzitutto compiti che nel sistema tradizionale sono di competenza dell'Assemblea degli Azionisti quali la nomina, la revoca e la remunerazione dei componenti del Consiglio di Gestione; per lo svolgimento di tali compiti si avvale del supporto del Comitato Nomine e del Comitato Remunerazioni.

Al Consiglio di Sorveglianza spetta anche il compito di approvare il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio Consolidato.

L'adempimento di tali rilevanti funzioni avviene dopo un approfondito esame dei progetti di bilancio, sottoposti al Consiglio di Sorveglianza dal Consiglio di Gestione, con il supporto del Comitato per il Bilancio. In occasione dell'esame del Bilancio d'Esercizio e di quello Consolidato, al fine della loro approvazione, il Consiglio di Sorveglianza esamina anche la proposta relativa alla destinazione dell'utile, formulata dal Consiglio di Gestione, ed esprime il proprio parere all'Assemblea dei Soci nell'ambito della relazione sull'attività di vigilanza svolta.

Secondo una specifica disposizione statutaria, il Consiglio di Sorveglianza può, qualora si renda necessario adeguare lo Statuto a disposizioni normative, deliberare le opportune modifiche. A proposito delle funzioni di supervisione strategica, al Consiglio di Sorveglianza sono state attribuite funzioni che accentuano i suoi compiti di indirizzo e permettono di riconoscere ai suoi componenti un coinvolgimento collegiale nelle principali scelte di governo della Banca e del Gruppo.

In tale contesto spetta al Consiglio di Sorveglianza, ai sensi di Statuto e su proposta del Consiglio di Gestione:

- deliberare in ordine agli indirizzi generali programmatici e strategici della Società e del Gruppo;
- approvare i piani industriali e/o finanziari ed i budget della Società e del Gruppo;
- autorizzare le operazioni strategiche, così come individuate nello Statuto;
- approvare gli orientamenti strategici e le politiche di gestione del rischio, ferma in ogni caso la responsabilità del Consiglio di Gestione per gli atti compiuti.

Inoltre, il Consiglio di Sorveglianza può rappresentare al Consiglio di Gestione il proprio indirizzo, ai fini della predisposizione della relativa proposta con riferimento ad alcune operazioni strategiche di particolare rilievo.

In particolare, il Consiglio di Sorveglianza autorizza:

- le proposte del Consiglio di Gestione da sottoporre all'Assemblea in merito a operazioni sul capitale, emissioni di obbligazioni convertibili e cum warrant in titoli della Società, fusioni e scissioni e altre modifiche statutarie, fermi restando i poteri di proposta dei Soci previsti dalla legge;
- acquisti o cessioni da parte della Società e delle società controllate di partecipazioni di controllo in società di rilevante valore strategico o di valore superiore unitariamente al 6% del patrimonio di vigilanza consolidato;

- investimenti o disinvestimenti che comportino impegni per la Società di importo complessivo superiore, per ogni operazione, al 6% del patrimonio di vigilanza consolidato;

- le ulteriori operazioni come espressamente indicate nello Statuto.

Nel corso del 2009, il Consiglio di Sorveglianza ha modificato il proprio Regolamento volto, tra l'altro, a declinare – nel rispetto delle norme a esso applicabili – le proprie competenze alla luce delle citate previsioni statutarie.

Il Consiglio di Sorveglianza ha anche il compito di approvare, su proposta del Consiglio di Gestione:

- le politiche di gestione del rischio, compresa quella relativa al rischio di non conformità alle norme e dei controlli interni; rientrano in tale ambito le modalità attraverso le quali i rischi stessi sono rilevati e valutati, compresa l'adozione di sistemi interni per la misurazione dei rischi, per la determinazione dei requisiti patrimoniali e di specifiche Linee Guida;
- le politiche di remunerazione a favore dei dipendenti e dei collaboratori non legati alla Società da rapporti di lavoro subordinato.

Il Consiglio di Sorveglianza, come prevede l'ordinamento, è altresì l'Organo a cui spetta la funzione di controllo della Banca ed esercita, pertanto, la vigilanza sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sulla corretta amministrazione e sull'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili.

Il Consiglio di Sorveglianza è il destinatario dei compiti di controllo previsti dalla normativa di vigilanza; tra questi, secondo le disposizioni di Banca d'Italia, quello di valutare il grado di efficienza e di adeguatezza del sistema dei controlli interni, con particolare riguardo al controllo dei rischi, al funzionamento dell'Internal Auditing e al sistema informativo contabile.

Tutte le funzioni di controllo, tra cui l'esercizio di compiti ispettivi, vengono svolte dal Consiglio di Sorveglianza con lo specifico supporto del Comitato per il Controllo.

Rientra altresì tra i compiti del Consiglio di Sorveglianza esprimere il parere per la nomina del Dirigente preposto e, ai sensi dello Statuto, modificato alla luce delle Nuove Disposizioni di Vigilanza e del Regolamento Congiunto Banca d'Italia/Consob, anche dei responsabili delle funzioni di controllo interno.

Infine, secondo una peculiare scelta statutaria, a conferma della consolidata tradizione a sostegno del comparto della cultura e della beneficenza, al Consiglio di Sorveglianza spetta anche il compito di deliberare in ordine alle iniziative culturali della Banca e del Gruppo e alla

gestione del “Fondo di beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale”, costituito dalla destinazione, da parte dell’Assemblea dei Soci, di una parte degli utili netti. Al riguardo, il Consiglio di Sorveglianza ha adottato uno specifico regolamento che individua principi e criteri applicativi al fine della gestione di detto Fondo.

Composizione del Consiglio di Sorveglianza

Il Consiglio di Sorveglianza è composto da un

minimo di 15 a un massimo di 21 componenti, anche non soci, nominati dall’Assemblea. Lo Statuto richiede che almeno 10 componenti siano indipendenti ai sensi del Codice.

L’Assemblea degli Azionisti (30 aprile 2010) ha nominato 19 membri del Consiglio di Sorveglianza di cui 18 hanno dichiarato di possedere i requisiti di indipendenza previsti dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate promosso da Borsa Italiana:

Nome	Carica	Revisore 1	Indipendente 2	Comitato Nomine	Comitato Remunerazioni	Comitato per il Controllo	Comitato per le Strategie	Comitato per il Bilancio
Giovanni Bazoli ³	Presidente			●			●	
Elsa Fornero	Vice Presidente		●	●			●	
Mario Bertolissi ⁴	Vice Presidente		●	●			●	
Luigi Arturo Bianchi ⁴	Consigliere		●					●
Rosalba Casiraghi ⁴	Consigliere	●	●			●		
Franco Dalla Sega	Segretario	●	●					
Gianluca Ferrero	Consigliere	●	●				●	
Jean-Paul Fitoussi ⁴	Consigliere		●					●
Pietro Garibaldi	Consigliere		●	●		●		
Giulio Stefano Lubatti ⁵	Consigliere	●	●			●		
Marco Mangiagalli ⁴	Consigliere		●		●			
Gianni Marchesini ⁴	Consigliere		●					●
Fabio Pasquini	Consigliere	●	●		●			
Gianluca Ponzellini ^{4 7}	Consigliere	●	●		●	●		
Gian Guido Sacchi Morsiani ⁴	Consigliere		●					●
Marco Spadacini ⁶	Consigliere	●	●					●
Ferdinando Targetti	Consigliere		●				●	
Livio Torio	Consigliere	●	●			●		
Riccardo Varaldo ⁴	Consigliere		●	●				

1 Iscrizione Registro revisori ed esercizio attività di controllo legale dei conti.

2 Tutti i Consiglieri possiedono i requisiti di indipendenza

di cui all’art. 148, del Testo Unico della finanza. Vengono segnalati in tabella i Consiglieri che possiedono i requisiti di indipendenza ai sensi del

Codice di Autodisciplina promosso da Borsa Italiana.

3 Presidente del Consiglio di Sorveglianza, del Comitato Nomine e per le Strategie.

4 Rappresentante della lista di minoranza.

5 Presidente del Comitato per il Controllo.

6 Presidente del Comitato

per il Bilancio.

7 Presidente del Comitato Remunerazioni.

L’elezione del Consiglio di Sorveglianza è avvenuta sulla base di liste di candidati (presentate dai soci titolari di almeno lo 0,5% del capitale rappresentato da azioni ordinarie) in possesso dei requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza richiesti dalla legge e dallo Statuto con l’indicazione – ove ricorrente – della condizione di indipendenza, ai sensi del Codice di Autodisciplina.

I Consiglieri di Sorveglianza restano in carica per gli esercizi 2010-2011-2012 e scadono tutti contemporaneamente.

Le liste sono state depositate presso la sede legale almeno 15 giorni prima di quello previsto per l’Assemblea convocata per la nomina dei Consiglieri stessi, corredate delle informazioni

relative all’identità dei soci che hanno presentato le liste, con l’indicazione della percentuale di partecipazione complessivamente detenuta, di una certificazione circa la titolarità di tale partecipazione, nonché di un’esauriente informativa sulle caratteristiche personali e professionali dei candidati, di una dichiarazione dei medesimi attestante il possesso dei requisiti previsti per tutti i Consiglieri dalla disciplina legale, regolamentare e statutaria e, ove ricorrenti, dei requisiti di indipendenza previsti dal Codice di Autodisciplina – nonché della loro accettazione della candidatura.

I soci – diversi da quelli che detengono, anche congiuntamente, una partecipazione di controllo o di maggioranza relativa – hanno de-

positato una dichiarazione attestante l'assenza di rapporti di collegamento con detti soci. Ai fini dell'elezione, i candidati sono stati tratti proporzionalmente dalle liste che hanno ottenuto voti; a tal fine, i voti ottenuti da ognuna delle liste sono stati divisi successivamente per uno, due, tre, quattro e così via secondo il numero dei componenti da eleggere. I quozienti così ottenuti sono stati assegnati progressivamente ai candidati di ciascuna di dette liste, secondo l'ordine dalle stesse rispettivamente previsto. I quozienti così attribuiti ai candidati delle varie liste sono stati disposti in un'unica graduatoria decrescente: sono risultati eletti Consiglieri di Sorveglianza coloro che hanno ottenuto i quozienti più elevati.

Nel sito Internet di Gruppo sono riportate brevi note biografiche e professionali dei Consiglieri in carica.

L'applicazione del procedimento di nomina del Consiglio di Sorveglianza assicura alle minoranze la rappresentanza prescritta dalla legge per le società quotate e l'elezione di tutti i Consiglieri con un meccanismo di voto di lista proporzionale. La Banca, dunque, ha prestato speciale considerazione all'esigenza di riflettere nel Consiglio di Sorveglianza la composizione articolata del proprio azionariato valorizzando il criterio di equa rappresentanza delle diverse componenti dell'assetto proprietario.

Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza

Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza, viene nominato dall'Assemblea con apposita deliberazione a maggioranza relativa e lo Statuto ne determina i poteri.

Alla luce del modello di governance adottato da Intesa Sanpaolo e dei compiti che lo Statuto gli attribuisce, specificati nel Regolamento del Consiglio di Sorveglianza, il Presidente riveste un ruolo di rilievo per la Banca, valorizzato dalla autorevolezza e competenza esercitate e dalla dedizione di tempo assicurata.

Il Presidente ha poteri di impulso dell'attività del Consiglio di Sorveglianza e ha il compito di promuovere una proficua e continua collaborazione con il Consiglio di Gestione, il suo Presidente e il Consigliere Delegato, anche al fine di individuare e condividere le strategie e gli indirizzi generali della Banca e del Gruppo nel rispetto delle competenze proprie di ciascun Organo.

Ai sensi dello Statuto, il Presidente, in modo funzionale all'esercizio delle competenze del Consiglio di Sorveglianza, adempie a funzioni che attengono:

- a) agli Organi societari e al loro funzionamento;
- b) alle strategie e agli indirizzi generali della Banca;
- c) alla funzione di vigilanza e di controllo;
- d) alle relazioni esterne.

Con riferimento agli Organi e al loro funzionamento, il Presidente: esercita la funzione di supervisione e di attivazione degli Organi sociali, concorrendo alla dialettica interna con la funzione di gestione e al bilanciamento dei poteri nell'ambito delle scelte di governo adottate da Intesa Sanpaolo; intrattiene i rapporti con il Consiglio di Gestione, tramite il suo Presidente e con il Consigliere Delegato; sovrintende, verificandone la correttezza, alla gestione dei rapporti con i soci, d'intesa con il Presidente del Consiglio di Gestione e con il Consigliere Delegato.

Con riguardo, invece, alle funzioni che attengono alle strategie e agli indirizzi generali, il Presidente, tra l'altro, chiede e riceve dal Presidente del Consiglio di Gestione e dal Consigliere Delegato informazioni su specifici aspetti della gestione della Società e del Gruppo e sull'andamento in generale, anche prospettico, della gestione stessa.

Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza non partecipa alle adunanze del Consiglio di Gestione per evitare di influenzarne i lavori; trattasi di una scelta adottata sin dall'avvio dell'attuale sistema dualistico di amministrazione e controllo, coerente con le prerogative del ruolo del Presidente e rispettosa dell'autonomia operativa del Consiglio di Gestione.

Rispetto ai compiti che attengono alla funzione di vigilanza e di controllo, il Presidente del Consiglio di Sorveglianza, esercita, tra l'altro, la funzione di supervisione e di attivazione delle procedure e dei sistemi di controllo interno sull'attività della Società e del Gruppo.

Il Presidente non fa parte del Comitato per il Controllo, in linea con la statuizione prevista dalle Nuove Disposizioni di Vigilanza, recepita nello Statuto, al fine di assicurare un raccordo obiettivo e imparziale tra le molteplici funzioni attribuite al Consiglio di Sorveglianza stesso.

Nell'ambito e per i fini dell'attività di controllo proprie del Consiglio di Sorveglianza, il Presidente cura i rapporti con le Autorità di Vigilanza e informa il Consiglio in merito alle attività svolte dalle Autorità, tra cui quelle ispettive verso la Banca e le Società del Gruppo.

Infine, in correlazione ai compiti del Consiglio di Sorveglianza relativi alle iniziative culturali della Società e del Gruppo, al Presidente del Consiglio di Sorveglianza spetta il compito di

progettare, sentito il Presidente del Consiglio di Gestione e con il Consigliere Delegato, e quindi di curare, la realizzazione di tali iniziative con speciale riferimento alla valorizzazione dei patrimoni storici, archeologici, artistici ed alla gestione del "Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale". A tale riguardo il Presidente del Consiglio di Sorveglianza esercita i compiti attribuitigli dallo Statuto, come specificati nel Regolamento del Consiglio di Sorveglianza, con il supporto operativo della Segreteria Generale del Consiglio di Sorveglianza.

Requisiti di onorabilità e professionalità


I Consiglieri di Sorveglianza, in base a quanto espressamente previsto nello Statuto, devono possedere i requisiti di onorabilità previsti per gli esponenti aziendali delle banche nonché quelli di onorabilità e professionalità previsti per i membri del collegio sindacale delle società quotate.

Il ruolo di indirizzo e supervisione strategica attribuito al Consiglio di Sorveglianza incide anche sulla qualificazione dei suoi componenti, che devono quindi essere in possesso, in base a quanto espressamente previsto nello Statuto, anche dei requisiti di professionalità stabiliti per i Consiglieri di Amministrazione delle banche. Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza deve possedere anche i requisiti di professionalità previsti per il Presidente del Consiglio di Amministrazione. Inoltre, sempre in base allo Statuto, almeno quattro componenti del Consiglio sono iscritti nel Registro dei revisori contabili e devono avere esercitato l'attività di controllo legale dei conti.

Incarichi di amministrazione o di controllo dei Consiglieri di Sorveglianza

Ogni Consigliere ha la responsabilità di esaminare e valutare le condizioni che gli consentono di svolgere, diligentemente e con il tempo necessario, il proprio incarico, considerando anche la partecipazione ai Comitati costituiti nell'ambito del Consiglio di Sorveglianza, fermo restando l'obbligo di ciascuno di essi di conformarsi alla disciplina legale del cumulo degli incarichi.

I Consiglieri di Sorveglianza, ai sensi del regolamento dell'Organo, in linea con le Nuove Disposizioni di Vigilanza, non possono assumere cariche in organi diversi da quelli di controllo presso altre Società del Gruppo o del conglomerato finanziario, nonché presso

società nelle quali la Banca detenga, anche indirettamente, una partecipazione strategica. L'Autorità di Vigilanza precisa che per "partecipazione strategica" deve intendersi quella partecipazione pari al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto nell'assemblea ordinaria della partecipata e al 5% del patrimonio di vigilanza consolidato del gruppo bancario. Si rimanda agli allegati alla "Relazione sul governo societario e informazione sugli assetti proprietari" – disponibile sul sito group.intesasanpaolo.com  – per informazioni in merito agli incarichi assunti da ciascun Consigliere presso altra società o ente.

Requisiti di indipendenza

Tutti i Consiglieri di Sorveglianza devono possedere i requisiti di indipendenza previsti per i sindaci delle società con azioni quotate.

Considerata l'importanza che la legge attribuisce ai predetti requisiti di indipendenza – che si declinano, operativamente, in condizioni il cui verificarsi rende incompatibile lo svolgimento dell'incarico di Consigliere di Sorveglianza – la Banca richiede annualmente a ciascun Consigliere una dichiarazione che attesti il permanere di tali condizioni di indipendenza.

Lo Statuto stabilisce altresì che almeno dieci componenti il Consiglio di Sorveglianza devono possedere i requisiti di indipendenza previsti dal Codice di Autodisciplina.

Ai Consiglieri di Sorveglianza, in occasione della presentazione delle candidature, viene richiesto di attestare, sotto la propria responsabilità, l'eventuale situazione di indipendenza, secondo i criteri applicativi indicati dal Codice. Ogni Consigliere che si dichiara indipendente valuta la propria situazione sulla base dei parametri indicati nei suddetti criteri.

I comitati interni al Consiglio di Sorveglianza

Il Consiglio di Sorveglianza – in relazione alla sua composizione e alle professionalità dei suoi componenti, alle competenze allo stesso attribuite e alla loro complessità – ha costituito nel suo ambito, cinque Comitati. I Comitati, anche in considerazione della specializzazione che li caratterizza, svolgono una importante attività di studio, di analisi, di approfondimento rispetto alle materie che vengono sottoposte all'esame del Consiglio di Sorveglianza; detta attività – che si esplica anche nella formulazione di proposte, raccomandazioni e pareri – agevola il Consiglio di Sorveglianza nell'assumere con

competenza le deliberazioni, senza che ciò comporti una limitazione dei poteri e delle responsabilità dello stesso Consiglio, incrementando, anzi, l'efficienza e l'efficacia dei suoi lavori, con particolare riferimento alla trattazione di materie che appaiono delicate anche in quanto fonte di potenziali conflitti di interesse.

Comitato Nomine: è chiamato a svolgere funzioni consultive, selettive e propositive in merito alle nomine dei componenti del Consiglio di Gestione; in base allo Statuto, la maggioranza dei suoi componenti deve essere in possesso dei requisiti di indipendenza ai sensi del Codice di Autodisciplina.

Comitato Remunerazioni: ha funzioni propositive e consultive in merito ai compensi, ai sensi di legge e di statuto; in base allo Statuto, la maggioranza dei suoi componenti deve essere in possesso dei requisiti di indipendenza ai sensi del Codice di Autodisciplina.

Comitato per il Controllo: svolge funzioni propositive, consultive e istruttorie sul sistema dei controlli interni, sulla gestione dei rischi e sul sistema informativo contabile; alla luce di tali funzioni il suo ruolo è stato dallo Statuto enfatizzato quale punto di riferimento continuo per le strutture organizzative della Società che svolgono funzioni di controllo; da queste infatti deve ricevere informative periodiche ovvero relative a specifiche situazioni o andamenti aziendali; tutti i suoi componenti devono essere in possesso dei requisiti di indipendenza ai sensi del Codice di Autodisciplina e almeno tre devono essere iscritti nel Registro dei revisori contabili e avere esercitato l'attività di controllo legale dei conti.

Il Comitato vigila, con il supporto dell'Unità Corporate Social Responsibility e della Direzione Internal Auditing, sul rispetto dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico adottato dalla Banca.

A norma di Statuto, i componenti del Comitato di Controllo partecipano alle riunioni del Consiglio di Gestione. Il Comitato è anche Organismo di Vigilanza in tema di responsabilità amministrativa delle società, con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* adottato dalla Banca.

Comitato per le Strategie: coadiuva, con funzioni consultive, il Consiglio di Sorveglianza nell'esercizio delle competenze di Organo deputato tra l'altro, su proposta del Consiglio di Gestione: (i) a deliberare in ordine agli indirizzi generali programmatici e strategici; (ii)

ad approvare i piani industriali e/o finanziari e i budget della Banca e del Gruppo; (iii) ad autorizzare le operazioni strategiche.

Comitato per il Bilancio: supporta, con funzioni consultive, il Consiglio di Sorveglianza (i) nell'adempimento della propria competenza in ordine all'approvazione del Bilancio d'Esercizio e del Bilancio Consolidato, (ii) in ordine alla determinazione del patrimonio di vigilanza nonché (iii) nell'esame delle informazioni sull'andamento gestionale della Banca e del Gruppo che il Consiglio di Gestione trasmette periodicamente secondo quanto previsto dallo Statuto.

Remunerazione dei Consiglieri del Consiglio di Sorveglianza

Con riguardo al compenso spettante ai Consiglieri di Sorveglianza, trovano applicazione le norme di legge e di Statuto.

L'Assemblea dei Soci è l'Organo competente a deliberare in ordine al compenso spettante a favore dei Consiglieri di Sorveglianza, all'atto della nomina; detto compenso viene determinato in misura fissa, per tutta la durata dell'incarico.

L'Assemblea della Banca, con delibera in data 30 aprile 2010, ha, quindi, fissato con riferimento agli esercizi 2010-2011-2012, il compenso annuo spettante a ciascun Consigliere di Sorveglianza da essa nominato anche con riguardo alle diverse cariche ricoperte e agli incarichi attribuiti ai Consiglieri di Sorveglianza.

Il Consiglio di Gestione

Al Consiglio di Gestione spetta, in via esclusiva, la gestione dell'impresa in conformità con gli indirizzi generali, programmatici e strategici approvati dal Consiglio di Sorveglianza, con il quale peraltro concorre, nell'ambito delle proprie competenze, a esercitare la funzione di supervisione strategica. A tal fine il Consiglio delibera tutte le operazioni necessarie, utili o comunque opportune per il raggiungimento dell'oggetto sociale, siano esse di ordinaria come di straordinaria amministrazione.

Ai sensi di Statuto, al Consiglio di Gestione è assicurata una riserva di competenza su alcune materie di maggiore rilevanza – individuate in modo preciso e analitico – ulteriori rispetto a quelle strettamente prescritte dalla normativa; in tali materie la decisione collegiale consente di coinvolgere attivamente gli esponenti che

pertanto partecipano, con autonomia di giudizio, a momenti chiave del governo operativo della Società.

Il Consiglio di Gestione ha inoltre adottato un proprio regolamento con il quale, tra l'altro, ha disciplinato in modo dettagliato le proprie competenze. Ferme restando le riserve normative e statutarie, il Consiglio di Gestione delibera sulle altre materie riservate alla sua competenza dal Regolamento nonché su quelle che non formano oggetto di delega.

In particolare, e in via non esaustiva, il Consiglio ha competenze per quanto attiene alle seguenti aree tematiche, ferma restando, ove prevista, la concorrente competenza del Consiglio di Sorveglianza:

- a) struttura, organizzazione e funzionamento del Consiglio stesso;
- b) strategie e indirizzi generali della Banca e del Gruppo;
- c) struttura e organizzazione della Banca e del Gruppo;
- d) politiche di controllo e vigilanza prudenziale;
- e) informazione finanziaria, bilanci e rapporti con le società di revisione;

f) Assemblea e rapporti con i soci della Banca.

Il Consiglio di Gestione valuta periodicamente, anche in occasione della presentazione dei dati economici della Società e del Gruppo, il generale andamento della gestione, tenendo in considerazione, in particolare, l'informativa ricevuta dal Consigliere Delegato, avvalendosi degli approfondimenti condotti dalle Commissioni specializzate costituite nel suo ambito e confrontando, periodicamente, i risultati conseguiti con quelli programmati.

Composizione del Consiglio di Gestione

Il Consiglio di Gestione è composto, ai sensi di Statuto, da un minimo di 7 a un massimo di 11 componenti, anche non soci, nominati dal Consiglio di Sorveglianza, il quale ne determina il numero all'atto della nomina. Funzioni selettive e propositive in merito alle nomine dei componenti il Consiglio di Gestione sono attribuite dallo Statuto al Comitato Nomine.

Il Consiglio di Sorveglianza del 7 maggio 2010 ha nominato nove membri del Consiglio di Gestione, che risulta così composto:

Nome	Carica	Indipendente ¹	Commissione Piano d'Impresa e operazioni straordinarie	Commissione Adeguatezza patrimoniale e Bilancio	Commissione Crediti e Rischi
Andrea Beltratti	Presidente	●			
Marcello Sala	Vice Presidente Vicario		●	●	
Giovanni Costa	Vice Presidente		●	●	
Corrado Passera	Consigliere Delegato e CEO				
Aureliano Benedetti	Consigliere				
Paolo Campaioli	Consigliere				●
Elio Catania	Consigliere	●			
Roberto Firpo	Consigliere			●	●
Emilio Ottolenghi	Consigliere		●		●

¹ Requisiti di indipendenza di cui all'art. 148, terzo comma, del D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58, riguardante,

in particolare, l'esistenza di incarichi amministrativi in Società del Gruppo nonché di rapporti di lavoro

autonomo o subordinato ovvero altri rapporti di natura patrimoniale o professionale con la Società – ovvero con

società da questa controllate, con società che la controllano o con quelle sottoposte a comune controllo – tali

da comprometterne l'indipendenza.

I Consiglieri di Gestione restano in carica per un periodo non superiore a tre esercizi determinato dal Consiglio di Sorveglianza e scadono alla data della riunione del Consiglio di Sorveglianza convocato per l'approvazione del Bilancio relativo all'esercizio 2012. Ai sensi di Statuto, sono esecutivi, oltre al Consigliere Delegato e CEO, i Consiglieri che fanno parte

delle Commissioni specializzate nominate in seno al Consiglio di Gestione.

Il Presidente del Consiglio di Gestione

Il Presidente del Consiglio di Gestione – nominato dal Consiglio di Sorveglianza fra i componenti il Consiglio stesso – rientra fra i Consiglieri non esecutivi: lo stesso non è infatti

titolare di deleghe operative e l'attuale assetto organizzativo della Società tiene distinte le sue funzioni da quelle del Consigliere Delegato.

Il Presidente – cui spetta la legale rappresentanza della Società – è titolare delle funzioni di impulso e coordinamento dell'attività del Consiglio di Gestione ed è inoltre chiamato ad assicurare una proficua e continua collaborazione tra i componenti del Consiglio stesso e tra quest'ultimo e il Consiglio di Sorveglianza e il suo Presidente, al fine di un efficace coordinamento dell'attività dei due Organi.

Il Presidente, in via generale, esercita tutti i poteri funzionali all'esercizio della sua carica e, in particolare, sulla base delle previsioni dello Statuto e del Regolamento del Consiglio di Gestione, adempie a funzioni che attengono:

- agli Organi sociali e al loro funzionamento;
- alle strategie e agli indirizzi generali della Banca;
- alle relazioni esterne e all'informazione societaria;
- alla rappresentanza legale e ai rapporti con le Autorità di vigilanza.

Il Presidente ha inoltre il potere di assumere – d'intesa con il Consigliere Delegato – deliberazioni, nei casi d'urgenza, nei limiti e secondo le modalità di cui all'art. 18 dello Statuto sociale. Le decisioni così assunte dovranno essere portate a conoscenza del Consiglio di Gestione in occasione della sua prima riunione successiva.

Il Consigliere Delegato

Il Consigliere Delegato e CEO – nominato, su indicazione del Consiglio di Sorveglianza, dal Consiglio di Gestione del 10 maggio 2010 tra i propri componenti – riveste anche la carica di Direttore Generale, 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, è preposto alla gestione del personale, determina e impartisce le direttive operative, ha potere di proposta al Consiglio di Gestione e cura che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società sia adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa.

Allo stesso è conferita la gestione operativa della Società e del Gruppo, con ogni facoltà di ordinaria e di straordinaria amministrazione, con le sole eccezioni delle attribuzioni non delegabili a norma di legge e di Statuto e di quelle riservate al Consiglio di Gestione.

Il Consigliere Delegato riferisce al Consiglio di

Gestione, per le opportune valutazioni, con cadenza almeno trimestrale, sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo effettuate dalla Società e dalle società controllate.

Requisiti di onorabilità e professionalità


Al fine di assicurare la sana e prudente gestione della Società e in particolare il corretto funzionamento dell'Organo amministrativo, i componenti del Consiglio di Gestione di Intesa Sanpaolo – in quanto esponenti di una banca quotata – devono possedere i requisiti di onorabilità e di professionalità previsti dalla disciplina legale e regolamentare pro tempore vigente. La previsione dei requisiti di onorabilità è volta a garantire che la Società sia affidata a Organi sociali composti da esponenti di comprovata onestà e integrità morale, mentre, ai fini della professionalità, si richiede agli esponenti medesimi di aver svolto con competenza esperienze complessive di almeno un triennio attraverso l'esercizio di attività professionali qualificate e adeguate all'incarico da ricoprire. La perdita dei predetti requisiti determina la decadenza dalla carica. Si evidenzia al riguardo che, ai sensi della vigente normativa, al Presidente del Consiglio di Gestione viene richiesta nell'esercizio delle predette attività professionali un'esperienza complessiva di almeno un quinquennio mentre il Consigliere Delegato deve essere in possesso di una specifica esperienza manageriale in posizione di elevata responsabilità, atteso il suo ruolo fondamentale nella gestione della società.

Incarichi di amministrazione o di controllo dei Consiglieri di Gestione

I Consiglieri di Gestione accettano la carica nella consapevolezza di poter dedicare allo svolgimento diligente dei compiti e delle conseguenti responsabilità loro affidati il tempo effettivamente necessario, anche tenendo conto degli altri incarichi ricoperti nonché dall'impegno richiesto dalle ulteriori attività professionali eventualmente svolte. In proposito, si precisa che in Intesa Sanpaolo non risulta necessaria l'espressione, da parte del Consiglio di Gestione, di un proprio orientamento in merito al numero massimo di incarichi dei singoli Consiglieri in quanto la materia in oggetto è espressamente regolata dallo Statuto sociale, il quale prevede che non possano essere nominati Consiglieri di Gestione, e se nominati decadono, coloro che abbiano superato il li-

mite di quattro incarichi di amministrazione, direzione o controllo in altre società quotate o loro controllanti o controllate (più incarichi, sino a un massimo di quattro, all'interno di uno stesso gruppo valgono per uno; superiori a quattro valgono per due). Per ciascun Consigliere di Gestione viene periodicamente verificato il rispetto delle sopra citate disposizioni statutarie.

Inoltre, fatta salva specifica approvazione ad personam del Consiglio di Sorveglianza con il parere favorevole e unanime da parte del Comitato Nomine, non possono essere nominati Consiglieri, e se nominati decadono, coloro che siano o divengano membri di organi di amministrazione, direzione o controllo, o dipendenti di gruppi concorrenti o comunque di altre banche o società controllanti o controllate dalle stesse. Il Consiglio di Gestione accerta e valuta, in occasione della nomina e nel continuo, l'idoneità dei singoli Consiglieri a svolgere le proprie funzioni nonché il numero di incarichi ricoperti dagli stessi, ponendo particolare attenzione a quelli che richiedono un maggiore coinvolgimento nell'ordinaria attività aziendale.

Si rimanda agli allegati alla "Relazione sul governo societario e informazione sugli assetti proprietari" – disponibile sul sito group.intesasanpaolo.com  – per informazioni in merito agli incarichi assunti da ciascun Consigliere presso altra società o ente.

Le Commissioni specializzate

Il Consiglio di Gestione si avvale, nello svolgimento dei propri compiti e ai sensi di Statuto, di Commissioni specializzate con funzioni istruttorie e consultive, composte da Consiglieri esecutivi indicati dal Consiglio di Sorveglianza e istituite al proprio interno con deliberazione del Consiglio stesso.

Le Commissioni specializzate sono composte, ai sensi di Statuto e di Regolamento del Consiglio, di norma, da tre Consiglieri, uno dei quali – il Consigliere Coordinatore – chiamato a organizzare e programmare l'attività, assicurando ogni opportuno collegamento sia con il Presidente sia con il Consigliere Delegato.

Specifiche norme sui requisiti di professionalità e di incompatibilità sono contenute nel richiamato Regolamento del Consiglio di Gestione. A tal fine i Consiglieri di Gestione esecutivi devono far constare espressamente, come richiesto dal Comitato Nomine del Consiglio di Sorveglianza, di:

- essere in possesso di specifica competenza in materia creditizia, finanziaria, mobiliare o assicurativa, maturata attraverso esperienze di

lavoro in posizione di adeguata responsabilità;

- essere in grado di assicurare una disponibilità di tempo confacente allo svolgimento delle funzioni loro attribuite;

- non incorrere nelle situazioni di incompatibilità (in particolare derivanti da cumulo di incarichi).

Le Commissioni svolgono funzioni istruttorie e consultive, finalizzate ad apportare un contributo attivo e sistematico all'esercizio delle funzioni gestorie, allo scopo di assicurare una corretta e costruttiva dialettica nella formazione dei processi deliberativi del Consiglio. Esse sono chiamate a monitorare nel continuo, anche attraverso l'assidua presenza dei relativi membri in azienda, le specifiche tematiche rientranti nelle rispettive aree di competenza, svolgendo funzioni propedeutiche all'attività consiliare e attivando ogni opportuno approfondimento, anche in sede informativa, con il Consigliere Delegato, con i Comitati manageriali e con le strutture aziendali. Sarà in ogni caso oggetto di preventivo esame da parte delle Commissioni la documentazione destinata a essere sottoposta al Consiglio di Gestione, che rientri tra le aree di competenza delle Commissioni stesse.

1. La Commissione Piano d'Impresa e Operazioni straordinarie svolge attività consultiva e istruttoria in ordine alle proposte relative agli indirizzi generali programmatici e strategici della Società e del Gruppo, che il Consiglio sottopone al Consiglio di Sorveglianza e alla predisposizione dei documenti programmatici quali il Piano d'Impresa e il Budget annuale.

Effettua, inoltre, un monitoraggio degli andamenti nelle aree operative di maggior interesse (anche in raffronto con le previsioni di piano/budget) ed esamina, in via preliminare, le principali operazioni della Banca di competenza del Consiglio, ivi incluse tutte le operazioni strategiche da sottoporre ad autorizzazione o approvazione del Consiglio di Sorveglianza ai sensi di Statuto.

2. La Commissione Adeguatezza patrimoniale e Bilancio svolge attività consultiva e istruttoria in ordine alla valutazione dell'adeguatezza patrimoniale, attuale e prospettica, del Gruppo in relazione ai rischi assunti e alle strategie aziendali. Svolge inoltre attività istruttorie alla formazione del progetto di bilancio e delle situazioni contabili di periodo, nonché in ordine all'adeguatezza e all'effettiva applicazione delle procedure amministrativo-contabili

per la formazione del bilancio e, in generale, per l'informativa finanziaria al mercato.

3. La Commissione Crediti e Rischi svolge la propria attività consultiva e istruttoria in materia di gestione dei rischi. Offre, in particolare, il proprio contributo istruttorio al Consiglio di Gestione in vista dell'esercizio, da parte di quest'ultimo, dei compiti a esso riservati in base allo Statuto, al Regolamento e alle vigenti Linee Guida in materia di gestione e controllo dei rischi (in primis dei rischi di credito, di mercato, operativi e di conformità).

Remunerazione dei Consiglieri di Gestione

Come affermato dall'Autorità di Vigilanza (Relazione al Parlamento e al Governo, 2009) "i meccanismi di remunerazione e incentivazione costituiscono un importante fattore competitivo per attrarre risorse qualificate, allineare gli interessi dei manager con quelli degli azionisti e degli altri soggetti interessati – gli stakeholder – creare stimoli all'efficienza e al profitto", fermo restando l'obiettivo di "garantire incentivi corretti all'assunzione dei rischi, allineando i compensi ai risultati effettivi di lungo periodo". Sulla base di quanto indicato dal Codice di Autodisciplina, la remunerazione, "è stabilita in misura sufficiente ad attrarre, trattenere e motivare consiglieri dotati delle qualità professionali richieste per gestire con successo l'emittente". Anche la Raccomandazione della Commissione delle Comunità Europee del 14 dicembre 2004 (2004/913/CE) – poi integrata con la Raccomandazione del 30 aprile 2009 (2009/385/CE) contenente principi supplementari alla struttura delle remunerazioni degli amministratori delle società quotate, concernenti, tra l'altro, la componente variabile delle stesse – considera che gli elementi essenziali della remunerazione (e cioè la forma, la struttura e il livello della stessa) dovrebbero facilitare l'assunzione e la permanenza di amministratori che abbiano le qualità richieste per dirigere una società.

Alla luce del quadro normativo di riferimento, l'Assemblea dei Soci del 30 aprile 2010 ha approvato le politiche di remunerazione dei Consiglieri di Gestione proposte dal Consiglio di Sorveglianza, ferma restando la competenza di quest'ultimo a determinare l'ammontare dei compensi dei Consiglieri di Gestione stessi. Al riguardo, dette politiche mirano a:

- favorire la competitività della Banca e del Gruppo nel contesto domestico e internazionale in cui operano;

- attrarre persone qualificate, dotate di capacità e qualità professionali adeguate per gestire con successo la Banca e svolgere l'attività di direzione e coordinamento del Gruppo di cui la stessa è al vertice;

- allineare gli interessi dei Consiglieri di Gestione al perseguimento dell'obiettivo della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo;

- promuovere la sostenibilità nel tempo delle politiche retributive, contemperandole con la piena consapevolezza dei rischi assunti e del loro presidio, in coerenza con gli obiettivi di medio-lungo periodo.

In coerenza con quanto sopra, le politiche retributive a favore del Consiglio di Gestione prevedono una parte fissa a favore di ciascun Consigliere, parametrata all'importanza del ruolo e al tempo richiesto per il corretto adempimento dei compiti assegnati, e una parte variabile da riservare esclusivamente ai componenti esecutivi.

A tali fini rilevano le figure del Consigliere Delegato e di Consigliere di Gestione componente delle Commissioni e stabiliscono che Il Consiglio di Sorveglianza, nel determinare i compensi, tenga conto delle politiche retributive già adottate dalla Banca con riferimento al primo mandato del Consiglio di Gestione, secondo le quali:

- tutti i Consiglieri di Gestione sono destinatari di un compenso annuo, in misura fissa, per ciascuno degli esercizi compresi nel mandato di nomina;

- ai Consiglieri di Gestione investiti di particolari incarichi (Presidente, Vice Presidente, Consigliere Delegato, componente delle Commissioni) viene riconosciuto un ulteriore importo, in misura fissa, su base annua, per ciascuno degli esercizi di nomina. In caso di cumulo di incarichi, viene assegnato unicamente il compenso fisso più elevato.

Il Consiglio di Sorveglianza ha quindi deliberato – limitando per il momento le proprie determinazioni alla parte fissa della remunerazione – il compenso fisso dei Consiglieri di Gestione, del Consigliere Delegato e dei componenti del Consiglio di Gestione investiti di particolari cariche, incarichi o deleghe ovvero che siano assegnati alle Commissioni, confermando che per il cumulo di incarichi viene assegnato unicamente il compenso fisso più elevato.

Ai fini delle proprie deliberazioni, il Consiglio di Sorveglianza si è avvalso del supporto del Comitato Remunerazioni.

Assemblea degli Azionisti

L'Assemblea degli Azionisti è l'Organo che esprime la volontà sociale, le cui determinazioni, adottate in conformità alla legge e allo Statuto, vincolano tutti i soci, compresi quelli assenti o dissenzienti. In Intesa Sanpaolo, Società che adotta il modello dualistico di amministrazione e controllo, l'Assemblea degli Azionisti risulta competente a deliberare, tra l'altro, in merito:

- alla nomina, alla revoca e alla determinazione del compenso dei Consiglieri di Sorveglianza;
- alla responsabilità dei componenti del Consiglio di Sorveglianza e, in via concorrente con il Consiglio di Sorveglianza, dei componenti del Consiglio di Gestione;
- alla distribuzione degli utili;
- alla nomina e revoca della società incaricata della revisione contabile;
- all'approvazione del Bilancio d'Esercizio in caso di sua mancata approvazione da parte del Consiglio di Sorveglianza;
- all'approvazione delle politiche di remunerazione dei Consiglieri di Gestione e dei piani basati su strumenti finanziari, in linea con le disposizioni di legge e regolamentari vigenti;
- alle operazioni di competenza dell'Assemblea Straordinaria ai sensi di legge.

Al fine di favorire la più ampia partecipazione degli azionisti alle Assemblee, garantendo al contempo il miglior livello qualitativo delle informazioni offerte, agli azionisti che hanno presenziato alle ultime adunanze viene trasmesso tempestivamente l'avviso di convocazione nonché il materiale informativo predisposto in vista dello svolgimento dei lavori, anche allo scopo di consentire agli stessi un consapevole esercizio del diritto di voto. La documentazione relativa agli argomenti previsti

all'ordine del giorno, unitamente all'avviso di convocazione, viene in ogni caso resa disponibile nel sito internet della Banca.

Alle Assemblee partecipano i Consiglieri di Gestione e i Consiglieri di Sorveglianza, al fine di apportare un utile contributo ai lavori e nell'ottica di una maggiore utilità della discussione. Partecipano inoltre all'Assemblea il rappresentante comune degli azionisti di risparmio, dirigenti e dipendenti della Società, amministratori, sindaci, dirigenti e dipendenti di Società del Gruppo nonché rappresentanti della società cui è stato conferito l'incarico di revisione del bilancio; possono altresì partecipare altri soggetti, la cui presenza sia ritenuta utile dal Presidente dell'Assemblea in relazione agli argomenti da trattare o per lo svolgimento dei lavori.

Ogni azione ordinaria attribuisce il diritto a un voto nelle Assemblee ordinarie e straordinarie. Le azioni di risparmio – che possono essere al portatore – non hanno diritto di voto nelle Assemblee ordinarie e straordinarie ma esclusivamente diritto di intervento e di voto nell'assemblea speciale dei possessori di azioni di risparmio.


Azionisti

Il capitale sociale sottoscritto e versato è pari a euro 6.646.547.922,56, diviso in n. 12.781.822.928 azioni del valore nominale di 0,52 euro ciascuna, di cui:

- n. 11.849.332.367 azioni ordinarie (pari al 92,70% del capitale sociale)
- n. 932.490.561 azioni di risparmio non convertibili (pari al 7,30% del capitale sociale).

Alla data del 30 Aprile 2010, l'azionariato di Intesa Sanpaolo risulta così composto (titolari di quote superiori al 2%):

Azionista	Azioni ordinarie	Quota % sul capitale ordinario
Compagnia di San Paolo	1.171.622.725	9,888%
Crédit Agricole S.A. ¹	611.781.084	5,163%
Assicurazioni Generali	601.163.955	5,073%
Fondazione CR Padova e Rovigo	583.404.899	4,924%
Fondazione Cariplo	554.578.319	4,680%
Ente CR Firenze	400.287.395	3,378%
BlackRock Inc. ²	377.189.444	3,183%
Fondazione Cassa di Risparmio in Bologna	323.955.012	2,734%
Carlo Tassara S.p.A.	296.764.457	2,504%

¹ Si veda "Estratto degli impegni assunti da Crédit Agricole nei confronti di Intesa Sanpaolo" group.intesasanpaolo.com 

² A titolo di gestione del risparmio

Premio Speciale per la Governance Societaria

Il 30 novembre 2009, nell'ambito della cerimonia di consegna dell'Oscar di Bilancio 2009 svoltasi presso la sede di Borsa Italiana S.p.A., Intesa Sanpaolo ha ricevuto il Premio Speciale per la Governance Societaria.

Il premio, organizzato e promosso da FERPI – Federazione Relazioni Pubbliche Italiana sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica Italiana, è rivolto alle società che hanno saputo rendere i loro documenti contabili e societari secondo modelli di comunicazione rispondenti alle esigenze degli utilizzatori, contribuendo così a suscitare un sano spirito di emulazione al progresso della qualità dell'informazione economica.

Nell'ambito dell'evento, sono stati consegnati i premi per la chiarezza e trasparenza dei documenti contabili ai vincitori delle otto categorie (Fondazioni di Origine Bancaria, Fondazioni d'Impresa, Organizzazioni Ero-gative non profit, Imprese di Assicurazioni, Maggiori e Grandi Imprese Bancarie, Finanziarie, Bilancio Medie

e Piccole Imprese, Medie e Piccole Imprese Bancarie, Finanziarie, Organizzazioni Non Ero-gative non profit, Società e Grandi Imprese Non Quotate, Società e Grandi Imprese Quotate) nonché il suddetto Premio Speciale per la Governance Societaria a Intesa Sanpaolo. Il premio, ritirato dal Consigliere Delegato e CEO Dott. Corrado Passera, è stato attribuito sulla base della seguente motivazione:

“La comunicazione è ottima, esaustiva, efficace e fruibile per tutti gli aspetti di governance.

La società rappresenta un ottimo esempio di implementazione del modello dualistico.

Si segnala positivamente l'organizzazione del Consiglio di Sorveglianza in Comitati e l'attività degli stessi. Le procedure descritte sono complete, ben articolate e aggiornate sia nella struttura che nella trattazione dei singoli argomenti.”

Prevenzione e mitigazione dei rischi

Il Gruppo Intesa Sanpaolo attribuisce una forte rilevanza alla gestione e al controllo dei rischi, quali condizioni per garantire un'affidabile e sostenibile generazione di valore in un contesto di rischio controllato, per proteggere la solidità finanziaria e la reputazione del Gruppo e consentire una trasparente rappresentazione della rischiosità dei propri portafogli. Le politiche relative all'assunzione dei rischi sono definite dal Consiglio di Sorveglianza e dal Consiglio di Gestione che si avvalgono rispettivamente del supporto del Comitato per il Controllo e dell'attività consultiva e istruttoria della Commissione Crediti e Rischi; a livello manageriale, del supporto del Comitato Governo dei Rischi di Gruppo, nonché dell'azione del Chief Risk Officer a diretto riporto del Chief Executive Officer. Il Gruppo, oltre al rischio di credito, di mercato, operativo e delle imprese di assicurazione, ha individuato e presidia il rischio strategico, sugli immobili e di reputazione. In particolare quest'ultimo, per gli ambiti normativi sotto la responsabilità della funzione di Compliance, è valutato all'interno del sistema di presidio del rischio di non conformità, nella convinzione che il rispetto delle norme e la correttezza negli affari costituiscano elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia.

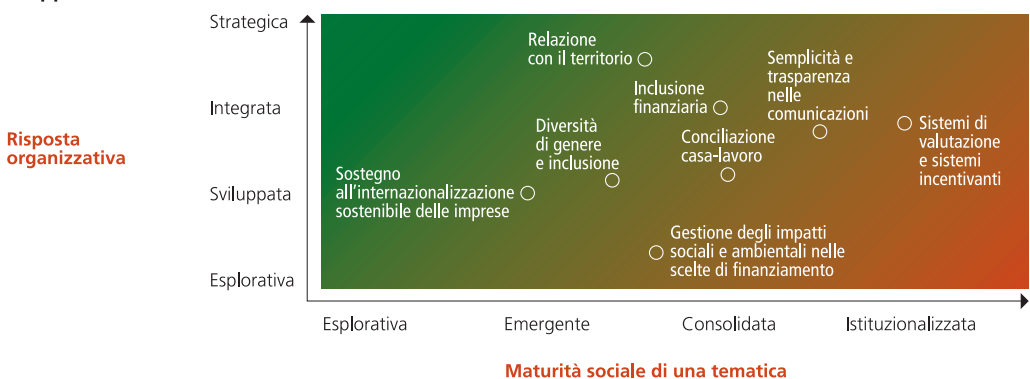
Intesa Sanpaolo utilizza un vasto insieme di tecniche e strumenti per la misurazione e la gestione dei rischi diffusamente descritti nella Parte E della Nota integrativa al Bilancio Consolidato.

CSR e rischio reputazionale

Intesa Sanpaolo ha assunto – con il Codice Etico, le policy, il Bilancio Sociale, la sottoscrizione di standard internazionali di sostenibilità – impegni volontari nei confronti dei propri stakeholder. Poiché l'eventuale mancato rispetto degli stessi espone la Banca a un rischio di perdita di reputazione, sono stati predisposti degli specifici strumenti che consentono il monitoraggio, da un lato della qualità della relazione con gli stakeholder in termini di efficacia dei progetti e delle attività realizzate e comunicate nel Bilancio Sociale, dall'altro dell'efficienza dei processi organizzativi aziendali che possono garantire continuità nell'attuazione dei principi del Codice Etico. I due cruscotti di verifica sono stati realizzati applicando le metodologie di due diverse società specializzate su questi temi: AccountAbility, in particolare gli standard della serie AA1000 (sviluppato dall'INSEA, Institute of Social and Ethical AccountAbility), che definiscono scopo, metodo e tecniche di coinvolgimento degli stakeholder nelle attività aziendali; Vigeo (la più grande agenzia europea di analisi extra-finanziaria che valuta l'efficacia e l'impegno dell'impresa in termini di responsabilità sociale).

Le risultanze dei cruscotti consentono di avere un quadro chiaro di rischi e opportunità derivanti dagli impegni assunti dalla Banca nei confronti dei propri stakeholder. La matrice dei rischi rappresentata in figura 1 ci aiuta a valutare le opportunità di sviluppo di iniziative in termini di posizionamento competitivo (nella zona verde) e l'urgenza di gestire il rischio (nella zona rossa). I risultati di questo progetto ci hanno portato a una formulazione del piano degli obiettivi di miglioramento basata su criteri oggettivi e alla messa a punto di un piano di monitoraggio continuo delle aree che sono emerse come prioritarie.

Mappatura dei rischi



Monitoraggio dei rischi di corruzione

Le modalità di gestione e prevenzione dei rischi di reato di corruzione sono contenute nell'ambito del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* di Intesa Sanpaolo conforme al D.Lgs. 231/01.

Con riferimento più in generale ai rischi di responsabilità amministrativa introdotti da questo decreto, la funzione di Compliance è competente a garantire, nel tempo, la presenza di regole, procedure e prassi operative che prevengano efficacemente violazioni o infrazioni alle norme vigenti; essa supporta inoltre l'Organismo di Vigilanza nel monitoraggio sull'efficacia del *Modello* con riferimento alle regole e principi di comportamento per la prevenzione dei reati sensibili. Al verificarsi di eventi di non conformità, la funzione di Compliance fornisce assistenza e collaborazione all'unità interessata dall'evento, per assicurare l'individuazione e l'implementazione delle azioni da intraprendere per colmare gli eventuali gap organizzativi e procedurali.

Sempre in merito ai rischi di responsabilità amministrativa introdotti dal Decreto Legislativo, la funzione di Audit opera su tutto il perimetro di competenza, in particolare:

- vigila sull'osservanza del *Modello*;
- monitora e partecipa alle attività di revisione e di adeguamento del *Modello*;
- predispone flussi informativi sull'effettività e sul rispetto del *Modello* verso l'Organismo di Vigilanza interno;
- suggerisce le eventuali azioni correttive.

Nel corso del 2009 le verifiche svolte dall'Internal Audit per conto dell'Organismo di Vigilanza hanno riguardato varie aree/processi della banca, tra cui rilevano i seguenti per particolare "sensibilità" alla materia 231/01: sistema dei controlli nell'attività di Monte Pegni, concessione di fidi a parti correlate, gestione amministrativa di fondi statali per la ricerca e lo sviluppo, gestione dei "conti dormienti", processo di emissione delle comunicazioni e certificazioni assembleari, processo di Tax Refunds per conto di clientela Financial Institutions; gestione degli adempimenti fiscali aziendali; gestione del Contenzioso Penale, Amministrativo e Concorsuale, gestione del Bilancio Consolidato, ser-

vizi di Tesoreria per conto degli enti pubblici, adempimenti antiriciclaggio.

È stato inoltre svolto un intervento sull'Ufficio Responsabilità Amministrativa Enti della Direzione Compliance, mirato ad appurare la capacità di presidio e di governo dei rischi sulla materia.

L'attenzione richiesta alla prevenzione dei rischi legati alla corruzione è molto elevata in tutte le Società del Gruppo; quelle italiane hanno a tale riguardo adottato modelli organizzativi e di controllo ai fini del D.Lgs. 231/01. Analogamente è molto alta l'attenzione sui rischi legati alla corruzione nelle Banche estere, in particolare dove sono presenti specifiche leggi di Stato. Nei paesi che non prevedono analoghe norme, le società controllate sono comunque tenute a recepire i principi guida di Capogruppo e a effettuare attività di controllo sugli ambiti a maggiore rischio.

Tutela della libera concorrenza

Nel corso del 2009 Intesa Sanpaolo ha emanato una policy di Compliance alla Normativa Antitrust Comunitaria che è stata approvata dal Consiglio di Gestione e dal Consiglio di Sorveglianza di Intesa Sanpaolo a fine 2009. La Policy si pone l'obiettivo di prevenire la violazione da parte del Gruppo Intesa Sanpaolo delle regole a tutela della libera concorrenza e di consentire al Gruppo di raccogliere, a ogni livello organizzativo, i frutti di una corretta applicazione delle regole antitrust.

Essa rappresenta solo una parte di un più ampio programma di Compliance antitrust che è in via di implementazione a livello di Gruppo e che ha portato, sempre nel corso del 2009:

- alla costituzione dell'Antitrust Team – uno specifico team interno volto a vigilare sul rispetto delle norme antitrust, cui rivolgersi in caso di dubbi o perplessità sulla conformità con la normativa antitrust di un qualunque documento e/o comportamento, ovvero qualora emerga un sospetto sull'esistenza, attuale o potenziale, di una violazione;
- all'organizzazione di una serie di iniziative di formazione diretta del personale attraverso specifici corsi, che partiranno ufficialmente nel 2010.

La nostra responsabilità sociale

Il 2009 è stato un anno caratterizzato dalle attività che hanno rafforzato il modello gestionale della CSR in Intesa Sanpaolo. Il percorso di sviluppo delle tematiche inerenti la CSR nelle attività di Intesa Sanpaolo è qui sinteticamente rappresentato.

Le tappe della CSR



2007

Codice Etico

Il Consiglio di Gestione e il Consiglio di Sorveglianza approvano il documento che nasce dal coinvolgimento di tutte le strutture del nuovo

Gruppo, condividendo valori e principi di condotta nella relazione con ciascuno stakeholder. Il forte assetto identitario si caratterizza sulla base dei percorsi di responsabilità sociale e ambientale che già caratterizzava le linee strategiche delle realtà aziendali precedenti alla fusione. Vengono messi a punto e ufficializzati i meccanismi di attuazione che prevedono la gestione delle segnalazioni di inosservanze del Codice Etico da parte degli stakeholder. Tutte le società del Gruppo adottano il Codice Etico e i principi in questo espressi.

Policy interne

Vengono emanate la policy sugli armamenti e la policy ambientale. L'obiettivo è garantire trasparenza e professionalità nelle relazioni con i diversi stakeholder, nonché sicurezza e qualità nei processi di gestione di aree chiave per le attività della Banca.

Modello gestionale

L'Unità CSR si dota di un modello gestionale che prevede un criterio di "auto-responsabilizzazione" delle strutture della Banca che sono impegnate a garantire l'applicazione dei valori e principi di responsabilità sociale nella propria attività quotidiana. Al centro del modello è posto il Bilancio Sociale la cui redazione comporta fasi differenziate: l'ascolto degli stakeholder, la definizione di obiettivi di miglioramento, l'attuazione di progetti e iniziative e la loro relativa misurazione per verificarne l'efficacia.

Network dei Referenti CSR

La Direzione Risorse Umane nomina i Referenti CSR. Questi colleghi delle diverse strutture del Gruppo – Direzioni, Business Unit e controllate Italiane ed estere – operano in collaborazione con l'Unità CSR per diffondere la cultura e gli strumenti della responsabilità sociale nelle proprie attività.

Sottoscrizione di standard internazionali

Intesa Sanpaolo aderisce a importanti iniziative internazionali: Il Global Compact e lo UNEP Finance Initiative dell'ONU e gli Equator Principles dell'International Finance Corporation (Banca Mondiale).

Ammissione agli indici etici

Intesa Sanpaolo viene ammessa al paniere di indici etici FTSE4Good, ASPI Eurozone e Ethibel Investment Register.



2008

Pubblicazione del primo Bilancio Sociale del Gruppo Intesa Sanpaolo

Il Bilancio riferito all'esercizio 2007 è redatto sulla base dei principi e degli

indicatori del Global Reporting Initiative e si attesta a un livello B+. L'integrazione di Intesa e Sanpaolo IMI si riflette negli obiettivi comuni, nelle attività e nei processi di miglioramento continuo.

Policy interne

Viene estesa progressivamente la normativa sulle armi alle principali Banche controllate in Italia e le indicazioni operative che ne dettano i processi interni di gestione.

Modello gestionale

Per misurare l'integrazione della CSR nei processi gestionali, nel corso dell'anno, viene svolta un'attività di verifica, sia da parte di una società esterna specializzata sui temi della CSR, sia da parte della Direzione Internal Auditing. I risultati di tali analisi costituiranno la base per le ulteriori evoluzioni del modello gestionale.

Network dei Referenti CSR

Viene esteso e rafforzato il network anche per adeguarlo ai nuovi assetti organizzativi. L'azione formativa continua sia nei loro confronti che verso altre figure – i progettisti della formazione – che hanno un ruolo chiave nella diffusione della cultura della CSR in azienda.

Forum Multistakeholder

Viene organizzato il primo incontro di opinion leader, clienti, esponenti della comunità finanziaria, istituti di ricerca, università e organizzazioni non governative. L'intento è quello di ascoltare le aspettative degli stakeholder e delineare il ruolo delle istituzioni finanziarie nella costruzione di un modello di sviluppo più sostenibile.



Codice Etico

Il documento viene ampliato includendo alcune precisazioni che rendono ancor più trasparenti i criteri di remunerazione dei vertici aziendali e

del personale nel suo complesso.

Modello gestionale

- Vengono realizzati due cruscotti che raccolgono le informazioni per il monitoraggio:

- delle attività di engagement e del piano di obiettivi di miglioramento;
- dei processi organizzativi aziendali che possono garantire continuità nell'attuazione dei principi del Codice Etico.

- Si conclude la prima fase di un'attività di assessment sulla banca croata Privredna Banka Zagreb, la russa Banca Intesa e l'egiziana Bank of Alexandria. L'assessment è realizzato da una società di consulenza specializzata con l'obiettivo di valutare l'integrazione della CSR nelle attività locali.

- Viene attivata una nuova modalità di raccolta dei dati per il Bilancio Sociale. I flussi informativi vengono integrati nella piattaforma aziendale tecnologica gestita centralmente dalla Direzione Pianificazione e Controllo che riporta direttamente al Chief Financial Officer.

Network dei Referenti CSR

Messa a disposizione di un nuovo strumento di comunicazione – il social network – che favorisce la comunicazione tra il Gruppo e l'Unità CSR e rende possibile la messa a fattor comune di progettualità, idee innovative e delle informazioni più rilevanti.

Attualmente il network dei Referenti CSR è composto da 65 colleghi che operano in Italia e all'estero.

Le policy sviluppate con la collaborazione dell'Unità CSR

Policy ambientale

Definisce l'approccio nel prevenire, gestire e, ove possibile, ridurre gli impatti ambientali generati, direttamente o indirettamente, dalle attività del Gruppo, ribadendo l'importanza di integrare gli aspetti economici con gli aspetti sociali e ambientali a tutela delle generazioni future.

Policy sull'integrazione degli Equator Principles nella finanza di progetto

Formalizza le attività delle strutture interne nella valutazione, gestione e nel monitoraggio dei rischi sociali e ambientali connessi ai progetti finanziati secondo le Linee Guida emanate dall'International Finance Corporation della Banca Mondiale (IFC).

Policy sugli armamenti

In coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico, prevede il divieto alle Strutture Centrali e territoriali a porre in atto finanziamenti e transazioni riguardanti l'import e l'export di armi e di sistemi d'arma, soggetti in Italia alla Legge 185/90. La Banca potrà comunque assistere il cliente nel caso di operazioni riguardanti accordi intergovernativi in essere o in altre operazioni – considerate compatibili con lo spirito di "banca non armata" – autorizzate dal Consigliere Delegato e CEO (vedi capitolo "Clienti"). Nella prima metà del 2010 è stata approvata e diffusa una specifica policy dedicata alla gestione delle attività nell'ambito del settore armamenti delle Banche estere.

Le policy sono disponibili sul sito Internet: group.intesasanpaolo.com. 

Il Sistema di Controllo interno sull'attuazione del Codice Etico

Intesa Sanpaolo S.p.A., per garantire una sana e prudente gestione, coniuga la profittabilità dell'impresa con un'assunzione dei rischi consapevole e con una condotta operativa improntata a criteri di correttezza.

Pertanto, la Banca, in linea con la normativa di legge e di Vigilanza e in coerenza con le indicazioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate, si è dotata di un Sistema di Controllo interno idoneo a rilevare, misurare e verificare nel continuo i rischi tipici dell'attività sociale, ivi compresi quelli riconducibili alla mancata attuazione del Codice Etico. Più nello specifico per quest'ultimo ambito, accanto a un sistema di controlli di linea che coinvolge tutti i responsabili e il personale tutto:

- *L'Unità Corporate Social Responsibility garantisce una verifica continuativa e sistematica sull'attuazione del Codice Etico e sull'efficacia delle strategie e delle azioni intraprese in tema di responsabilità sociale e ambientale;*
- *la funzione di Compliance presidia il rischio di non conformità connesso alla violazione delle norme imperative (di legge o regolamenti) ovvero di autoregolamentazione*

(es. statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina); specifica attenzione è rivolta alla diffusione di una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto dello spirito e della lettera delle norme;

- *la funzione di Audit assicura una costante e indipendente azione di sorveglianza sul regolare andamento dell'operatività e dei processi della Banca al fine di prevenire o rilevare l'insorgere di comportamenti o situazioni anomali e rischiosi; in particolare attua un'azione di presidio sulla salvaguardia del valore delle attività, fra le quali si ricomprendono anche quelle connesse agli impegni etici e di responsabilità sociale della Banca. L'Internal Auditing supporta altresì il Comitato per il Controllo nella vigilanza sul rispetto dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico.*

Le ultime due funzioni indirizzano e coordinano l'attività delle corrispondenti strutture di Compliance e di Auditing presenti nelle società controllate, al fine di garantire adeguata attenzione alle diverse tipologie di rischio e omogeneità nei relativi presidi e controlli.

Interventi di audit nel 2009 per verificare l'implementazione delle policy ambientali e sociali

Sotto il profilo dei controlli effettuati nel corso del 2009 dalla funzione di Audit della Capogruppo sono da segnalare:

- l'avvio di un intervento finalizzato a riscontrare l'adeguatezza delle soluzioni adottate dall'Unità Corporate Social Responsibility per realizzare talune necessità di miglioramento evidenziate nelle precedenti verifiche di audit;
- verifiche sulle modalità di applicazione da parte delle Banche estere della normativa e della policy di Gruppo concernenti la "banca non armata" (l'intervento si ultimerà nel corso del 2010).

Inoltre, nell'ambito dei periodici controlli di conformità sull'acquisto di beni e servizi, la funzione Auditing ha appurato che la Banca e le Società del Gruppo interessate, nell'ottica di incentivare comportamenti di responsabilità ambientale, avessero correttamente inserito nei contratti di acquisto sottoscritti dai fornitori le specifiche clausole che richiamano questi ultimi al rispetto dei principi definiti nella Policy Ambientale di Intesa Sanpaolo.

Segnalazioni di inosservanze del Codice Etico

Nel corso del 2009 sono pervenute 64 segnalazioni relative a possibili violazioni da parte della Banca del Codice Etico, relative nella maggior parte dei casi – per quanto riferibile ai rapporti correnti con la clientela – a problemi riscontrati nell'accesso fisico alle filiali o agli sportelli automatici esterni, o nell'utilizzo delle apparecchiature informatiche evolute, o infine nella relazione con il personale.

Altri reclami sono stati ricevuti in relazione alla politica seguita dal Gruppo in merito al finanziamento di imprese attive nel settore degli armamenti; attraverso i canali di comunicazione preposti sono pervenute segnalazioni inoltrate da personale dipendente di aziende del Gruppo, in tema di mobbing o altri aspetti della relazione interna.

Stakeholder	2009	2008
Clienti	45	40
Collaboratori	17	4
Comunità	2	–
Totale	64	44

L'Unità CSR ha gestito le singole segnalazioni di inosservanza e relaziona costantemente il Comitato per il Controllo del Consiglio di Sorveglianza sullo stato di implementazione del Codice.

Il coinvolgimento degli stakeholder

Le forme istituzionalizzate di coinvolgimento degli stakeholder rappresentano per il Gruppo Intesa Sanpaolo momenti di ascolto e dialogo imprescindibili per comprendere il livello di "soddisfazione" degli stakeholder rispetto all'operato della Banca. Esistono infatti strutture dedicate che fanno di queste attività il cuore del proprio lavoro, quali, solo per citare alcuni esempi, la Customer Satisfaction, l'Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori o il Servizio Investor Relations. Da tre anni inoltre, l'Unità Corporate Social Responsibility si è fatta promotrice di percorsi di coinvolgimento focalizzati su tematiche sociali e ambientali.

In particolare nel 2009, l'Unità CSR ha intrapreso un percorso essenzialmente su due direttrici:

- integrare alcune delle tematiche di sostenibilità nelle forme di coinvolgimento tradizionali e istituzionalizzate;
- progettare, insieme alle Direzioni interessate, nuove forme di ascolto e dialogo focalizzate su tematiche di sostenibilità.

Tale percorso è stato avviato sulla base dei principi del nuovo standard AA1000APS emanato nel 2008 da AccountAbility (istituto internazionale di ricerca applicata sui temi della CSR con sede a Londra – www.accountability21.net) che identifica nei tre principi di inclusività, materialità e rispondenza, le fondamenta su cui costruire un coinvolgimento degli stakeholder che sia davvero efficace e strategico. In particolare:

- inclusività significa favorire la partecipazione degli stakeholder allo sviluppo e al raggiungimento di una risposta responsabile e strategica alla sostenibilità;
- materialità significa determinare la rilevanza e la significatività di un tema per un'organizzazione e i suoi stakeholder;

- rispondenza è la risposta di un'organizzazione ai temi sollevati dagli stakeholder e che hanno a che fare con la propria performance e si realizza attraverso decisioni, azioni, risultati, nonché attività di comunicazione con gli stakeholder.

Il modello per la gestione e il monitoraggio delle attività di *stakeholder engagement*

Con l'obiettivo di avere un quadro sempre più chiaro di rischi e opportunità derivanti dagli impegni assunti dalla Banca nei confronti dei propri stakeholder, è stato progettato un modello gestionale che permette di monitorare l'intero processo di engagement: la mappatura degli stakeholder, le valutazioni sulla qualità delle iniziative di coinvolgimento, le proposte e le critiche emerse, il piano di attività di miglioramento scaturito dal bilanciamento tra le strategie aziendali e la voce dei diversi stakeholder.

Il modello è stato realizzato sulla base dei principi dell'AA1000APS e questo ci ha portato a rivedere parzialmente la nostra mappa degli stakeholder, soprattutto per quanto riguarda alcune sottocategorie, con l'obiettivo di rendere più coerente tale mappa con le realtà con cui quotidianamente ci relazioniamo e per allinearla con i valori e i principi di relazione espressi nel Codice Etico. Sono state anche riconsiderate le tematiche considerate "strategiche", emerse dalle precedenti attività di *stakeholder engagement* e dal *Forum Multistakeholder* 2008 su cui il Gruppo ha deciso di concentrare i propri sforzi nel prossimo triennio.

Tutte le attività di coinvolgimento e le istanze emerse durante le iniziative di *stakeholder engagement* sono state sistematizzate all'interno di un cruscotto informatico che ci consente di:

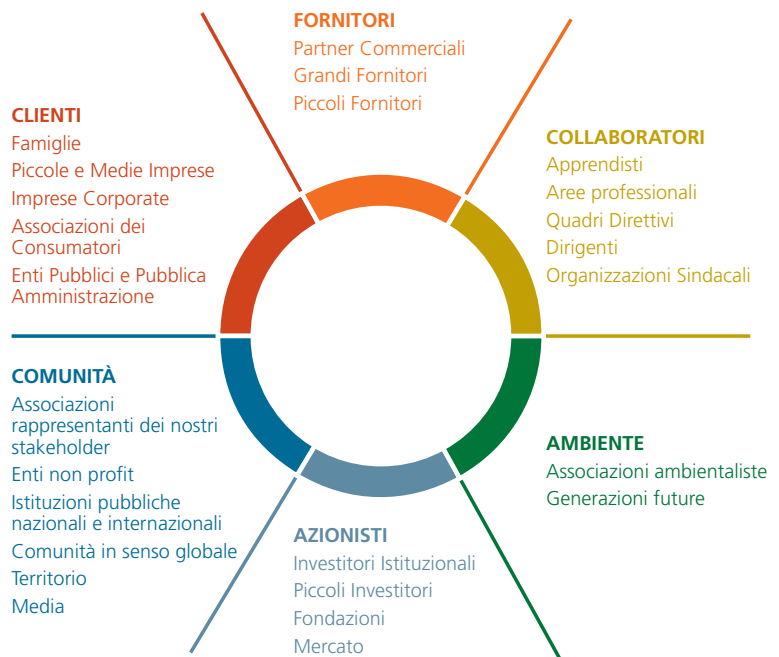
- soddisfare il principio dell'inclusività perché ci è possibile monitorare tutte le iniziative, ponendo pianificare le attività di ascolto e dialogo con tutti gli stakeholder su tutti i temi di loro interesse;
- verificare quale sia, nella percezione degli stakeholder coinvolti, la rilevanza delle tematiche trattate;
- valutare, rispetto alle tematiche vissute come prioritarie dagli stakeholder, quale sia la rispondenza della Banca sia in termini di percezione, sia dei progetti e delle iniziative effettivamente attivate.

La definizione del piano degli obiettivi di miglioramento, che presentiamo nel quarto capitolo del Bilancio Sociale, è il frutto di tutto questo percorso; i risultati del cruscotto ci hanno consentito infatti una formulazione più oggettiva del piano delle attività rispetto alle strategie aziendali e alle richieste degli stakeholder. Per far sì che il nostro Bilancio Sociale risponda sempre più alle esigenze informative dei nostri stakeholder, quest'anno abbiamo deciso di articolare ciascun capitolo seguendo il principio della rilevanza di ciascun tema nella percezione dello stakeholder coinvolto. Abbiamo quindi riportato per gli stakeholder collaboratori e clienti – sui quali il coinvolgimento si è maggiormente focalizzato in questi tre anni – un grafico (si veda p. 58 e p. 94) che riporta il grado di rilevanza percepito dallo stakeholder sui temi emersi. Questa rappresentazione ci ha guidato nell'evoluzione dei capitoli, con l'obiettivo di dare maggiore copertura a quegli argomenti che sono risultati di maggiore interesse per gli stakeholder coinvolti in attività di ascolto e dialogo.

Le attività di coinvolgimento degli stakeholder nel 2009

Nel 2009 sono stati coinvolti i seguenti stakeholder con gli obiettivi qui esplicitati.

- **Collaboratori e sindacati** sulle tematiche della valorizzazione della persona e della qualità della vita in azienda, risultate critiche nei Focus Group del 2008 (8 Focus Group nelle direzioni regionali, 2 nelle Direzioni Centrali e 1 con le Organizzazioni sindacali).



- **Clienti privati** per valutare il loro livello di soddisfazione nell'accesso ai prestiti per il finanziamento degli studi universitari. Per realizzare questa iniziativa di rilevazione l'Unità CSR ha collaborato con l'Unità Customer Satisfaction che ha realizzato un'analisi su un universo di giovani neolaureati/laureandi e genitori (sono stati raccolti i risultati di 1500 questionari web sottoposti a giovani dai 18 ai 35 anni e a 500 genitori), e 200 interviste telefoniche a clienti Intesa Sanpaolo dell'offerta *Bridge*.
- **Gestori dei clienti di *Multiethnic Point* e dei *Corner Rosa*** sul tema dell'inclusione finanziaria, emerso come tema strategico nel *Forum Multistakeholder* (11 interviste).
- **Clienti large e mid corporate** su come la Banca possa supportarli nell'affrontare le sfide di sostenibilità del settore in cui operano quali ad esempio le riduzioni delle emissioni, i processi di internazionalizzazione attuati con criteri di sostenibilità, il rispetto dei diritti umani, ecc. (16 interviste a esponenti delle direzioni aziendali).
- **Associazioni dei Consumatori** per poter valutare l'efficacia delle azioni messe in campo da Intesa Sanpaolo per fronteggiare la crisi quali ad esempio la rinegoziazione dei mutui,

Per dare conto della voce degli stakeholder, che abbiamo coinvolto nei tre anni passati, abbiamo corredato i capitoli della **Relazione Sociale** con alcune delle più significative testimonianze emerse, ponendole in relazione con le azioni intraprese dalla Banca.
Unità CSR

sottoscritto questo tipo di prodotti presso altri Istituti.

Ambiente

Sul tema ambientale, che riguarda in modo trasversale molti dei nostri stakeholder, ci viene riconosciuto un forte impegno e degli ottimi risultati per quanto riguarda la diminuzione degli impatti ambientali diretti. Gli esperti di tematiche ambientali chiedono alla Banca maggior impegno sulla mitigazione degli impatti ambientali indiretti delle nostre attività, quindi una maggiore chiarezza sulle politiche di finanziamento, sia per quanto riguarda i settori controversi che quelli a forte impatto ambientale.

Anche i clienti del segmento mid e large corporate che abbiamo incontrato hanno sottolineato che la Banca dovrebbe affiancare alle considerazioni economiche (volume di vendite, fatturato annuo ecc.) che concorrono alla valutazione dello "stato di salute" di un'impresa, anche quelle sui piani strategici, sulla gestione del personale, sull'attenzione agli impatti ambientali.

Comunità

Uno dei temi affrontati con maggior frequenza dallo stakeholder "comunità" è quello di Banca Prossima perché in questa Banca sono state riposte molte aspettative e l'aspetto innovativo di questo "progetto imprenditoriale e sociale" è stato apprezzato da più parti. Banca Prossima è considerata una scelta strategica, un'operazione con enormi potenzialità nel Terzo settore, divenuto anche un mercato molto interessante in Italia. Banca Prossima deve avere sportelli sul territorio che erogino non solo crediti, ma soprattutto consulenza e assistenza personalizzata alle realtà del Terzo settore.

Nei capitoli relativi a ciascuno stakeholder sono

illustrate le azioni intraprese dalle strutture competenti per rispondere alle istanze emerse.

Gli Indici di Sostenibilità

È continuata, nel corso del 2009, la presenza di Intesa Sanpaolo in alcuni dei principali indici europei che selezionano i titoli, oltre che per la performance finanziaria, anche per i comportamenti improntati alla responsabilità sociale delle imprese.

FTSE4Good – FTSE è una società indipendente detenuta da Financial Times e London Stock Exchange. Per essere ammesse agli indici FTSE, le aziende devono: impegnarsi per la sostenibilità ambientale; sviluppare relazioni positive con gli stakeholder; appoggiare e supportare i diritti umani universali.

ASPI Eurozone monitora le prestazioni di 120 società della zona Euro che sono leader nella sostenibilità. I criteri di ammissione sono: relazioni e impatti verso comunità esterna e società civile internazionale; livello di corporate governance; gestione sostenibile di clienti, fornitori; salute, sicurezza sul lavoro e ambiente; gestione sostenibile delle risorse umane e rispetto degli standard internazionali sul lavoro.

Ethibel Investment Register è un'organizzazione di ricerca leader in Europa nel rating sociale e ambientale. Il Registro di investimento si compone di oltre 370 aziende che si sono evidenziate come le più avanzate, a livello mondiale, in termini di sostenibilità.

Nome	Provider	Sede	Data di lancio
FTSE4Good	Eiris	UK	07/2001
ASPI Eurozone	Vigeo	F	07/2001
Ethibel Investment Register	Vigeo	F	12/2003

Adesione agli standard internazionali



Global Compact

Iniziativa dell'ONU che vede agenzie delle Nazioni Unite, imprese, Organizzazioni sindacali e della società civile impegnate nella promozione del rispetto di 10 principi fondamentali relativi ai diritti umani, ai diritti sul lavoro, alla tutela dell'ambiente e alla trasparenza.

www.unglobalcompact.org



Equator Principles

Linee Guida volontarie, basate sugli standard ambientali e sociali dell'International Finance Corporation (IFC), organismo della Banca Mondiale che si occupa dell'investimento privato nei Paesi in via di sviluppo, che orientano gli enti finanziatori nella scelta di progetti in un'ottica di riduzione del rischio sociale e ambientale per le attività di project finance.

www.equator-principles.com



UNEP Finance Initiative

Partnership tra il Programma Ambientale dell'ONU (UN Environment Programme) e più di 200 istituzioni finanziarie che promuove il dialogo sulle relazioni tra salvaguardia dell'ambiente, sostenibilità e performance finanziaria.

www.unepfi.org

Intesa Sanpaolo partecipa attivamente alle attività di UNEP FI, con focus su Human Rights e Climate Change. Nel 2009, per tramite di Eurizon Capital, è stata eletta alla presidenza dell'Asset Management Working Group¹ e alla Presidenza dell'Investment Commission del comitato esecutivo di UNEP FI. Inoltre, attraverso Eurizon Capital, ha partecipato ai gruppi di lavoro nati tra UNEP FI e il World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)² il cui scopo è quello di avvicinare il mondo delle imprese e quello finanziario in un contesto di sviluppo sostenibile³.

Intesa Sanpaolo aderisce e promuove importanti iniziative internazionali che perseguono il rispetto dell'ambiente e dei diritti umani. La Banca si impegna affinché questi principi siano un riferimento costante nelle proprie attività.

¹ Tra le diverse pubblicazioni realizzate ricordiamo "A Legal Framework for the Integration of Environmental, Social and Governance Issues into Institutional Investment" con la partecipazione dello studio legale internazionale Freshfield Bruckhaus Deringer. Tutta la documentazione prodotta è disponibile sul sito www.unepfi.org.

² La missione del WBCSD, a cui partecipano gli Amministratori Delegati di circa 200 aziende tra le maggiori al mondo, è di fungere da catalizzatore per lo sviluppo sostenibile di ogni forma di business, supportando innovazione e crescita responsabile.

³ In questo ambito di collaborazione, nel 2009 è stata pubblicata la ricerca dal titolo "Translating ESG into sustainable value" disponibile gratuitamente online.

Le nostre partnership per la sostenibilità



ABI

Gruppo di Lavoro ABI (Associazione Bancaria Italiana) sulla responsabilità sociale delle imprese bancarie.

Gruppo di Lavoro sul microcredito.

Gruppo di Lavoro ABI sulle Associazioni dei Consumatori.

Consorzio ABI *Energia*, punto di riferimento per attività legate all'ottimizzazione dell'efficienza energetica nel sistema bancario.

www.abi.it



Global Business Coalition

Il Global Business Coalition on HIV/AIDS, Tuberculosis and Malaria (GBC): principale organizzazione impegnata nella raccolta di fondi presso la comunità internazionale a sostegno della lotta contro l'HIV/AIDS, la tubercolosi e la malaria. La Coalizione, che ha riscosso in breve tempo un ampio consenso, comprende 220 multinazionali – in possesso di forti capacità ed esperienze – attive nella lotta contro queste malattie www.businessfightsaids.org



Forum per la Finanza Sostenibile

Forum per la Finanza Sostenibile

Forum per la Finanza Sostenibile: associazione multistakeholder con l'obiettivo di diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile presso la comunità finanziaria e rappresentante italiano dell'Eurosif (*European Forum for Sustainable and Responsible Investments*).

www.finanzasostenibile.it



Sodalitas

Sodalitas, Associazione per lo sviluppo del Terzo settore e per la diffusione della responsabilità sociale d'impresa.

www.sodalitas.it



CSR Europe

Organizzazione non profit che si propone di supportare gli associati nell'implementazione delle azioni in tema di responsabilità sociale.

www.csreurope.org



Global Reporting Initiative

Intesa Sanpaolo è accreditata come Organizational Stakeholder del Global Reporting Initiative (GRI) e supporta la missione del GRI nello sviluppo di Linee Guida di sostenibilità riconosciute a livello globale tramite un processo multistakeholder.

www.globalreporting.org

Il Gruppo Intesa Sanpaolo partecipa e supporta associazioni e gruppi di lavoro per diffondere la cultura della sostenibilità e della trasparenza.

Rapporti con le istituzioni comunitarie nazionali e internazionali

Intesa Sanpaolo ha seguito nel corso del 2009 con particolare attenzione le numerose e profonde modifiche del quadro normativo in corso di definizione a livello internazionale ed europeo in risposta alla crisi. Siamo stati invitati a partecipare ad alcuni dei gruppi di lavoro della Commissione Europea e della Banca Centrale Europea volti a identificare soluzioni finalizzate a porre rimedio ad alcuni aspetti critici del funzionamento del mercato (per esempio in materia di derivati Otc, creazione di una controparte centrale). La Banca ha inoltre partecipato direttamente a numerose consultazioni pubbliche e ha contribuito a quelle delle associazioni professionali europee e internazionali segnalando ai regolatori le specificità del quadro regolamentare italiano che hanno permesso alle banche italiane di reagire meglio di quelle di altri paesi dell'UE alla crisi e proponendo di ispirarsi a esse nella definizione delle nuove regole europee. Anche a livello nazionale Intesa Sanpaolo ha seguito l'evoluzione del quadro normativo e regolamentare partecipando alle consultazioni della Banca d'Italia, della Consob e del Ministero dell'Economia e fornendo un contributo costante alle attività dei gruppi di lavoro dell'Associazione Bancaria Italiana.

Il supporto al Global Compact

La partecipazione al Global Compact da parte di Intesa Sanpaolo è attiva dal 2007, quando il nuovo Gruppo ha riconfermato l'impegno precedentemente preso rispettivamente da Banca Intesa e Sanpaolo IMI.

La Banca, attraverso l'implementazione dei 10 principi universali nelle aree dei diritti umani,

del lavoro, dell'ambiente e della lotta alla corruzione, si sente parte integrante dell'iniziativa promossa dalle Nazioni Unite e attore responsabile della diffusione della cultura promossa dai principi a cui l'iniziativa si ispira. Supporta il Network Italiano del Global Compact e condivide attivamente le iniziative che esso promuove.

Comunicare il progresso nel Global Compact

La COP (Communication on Progress, il rendiconto annuale sui progressi compiuti) di Intesa Sanpaolo ha ottenuto la qualifica di "Notable" già nel 2008 (con riferimento alle attività del 2007). Grazie alla qualità e alla completezza delle informazioni che la caratterizzano,

la COP ha ricevuto all'inizio del 2010 un apprezzamento formale e pubblico da parte di una coalizione di investitori, tutti firmatari dei PRI (Principles for Responsible Investment), per la fruibilità delle informazioni contenute.

Intesa Sanpaolo si impegna anche al raggiungimento di obiettivi di più ampio respiro all'interno delle Nazioni Unite. Fra le altre partnership e iniziative il Gruppo sostiene, insieme alla Fondazione Cariplo, il *Project Malawi*, nato nel 2005 in collaborazione con quattro ONG italiane e internazionali e il Governo locale, allo scopo di migliorare le condizioni di vita e di salute della popolazione del Malawi. Le principali aree di intervento, focalizzate sugli Obiettivi del Millennio 1, 4, 5 e 6, sono: la lotta contro la diffusione dell'AIDS e la prevenzione della trasmissione del virus HIV da madre a figlio, l'assistenza ai bambini vulnerabili e agli orfani per AIDS, il sostegno allo sviluppo locale attraverso iniziative di microfinanza e l'avvio di attività generatrici di reddito, la promozione della prevenzione e la lotta alla malnutrizione attraverso l'educazione a una corretta nutrizione e conservazione di alimenti.

Intesa Sanpaolo è partner della *Global Business Coalition on HIV/AIDS, Tuberculosis and Malaria* (GBC).

Alcune Banche estere del Gruppo (Intesa Sanpaolo Bank Albania, CIB Bank, Banca Intesa Beograd, Privredna Banka Zagreb e VUB Banka) sostengono la partnership con il Global Compact partecipando agli eventi promossi dai vari network locali e integrando progressivamente i principi nelle loro strategie di business. Le *Communication on Progress* delle varie Banche sono disponibili sui rispettivi siti Internet delle Banche.

“Uno degli scopi del Global Compact è catalizzare azioni a supporto di traguardi più ampi delle Nazioni Unite, inclusi gli Obiettivi del Millennio.”

www.unglobalcompact.org

	I 10 principi del Global Compact	Che cosa fa Intesa Sanpaolo	Indicatori di Performance con riferimento diretto al Global Compact
Diritti Umani	1. Sostenere e rispettare i diritti umani nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	<ul style="list-style-type: none"> ● Codice Etico (vedi sezione Sostenibilità del sito Internet di Gruppo www.group.intesasanpaolo.com ) ● Il settore degli armamenti p. 89-91 ● <i>Project Malawi</i> p. 167 ● Partnership con Global Business Coalition p. 45 ● La finanza di progetto e l'adesione agli Equator Principles p. 150-151 ● Promuovere la sostenibilità sociale e ambientale p. 129-130 	Performance economica: EC5 Pratiche di Lavoro: LA4, LA6-9, LA13-14 Diritti Umani: HR1-9 Performance sulla società: S05 Responsabilità di prodotto: PR1, PR8
	2. Assicurarsi di non essere, seppur indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	<ul style="list-style-type: none"> ● Monitoraggio dei rischi di corruzione (Modello di Organizzazione, gestione e controllo conforme al D.Lgs. 231/01) p. 35 ● Promuovere la sostenibilità sociale e ambientale p. 129-130 	Diritti Umani: HR1-9 Performance sulla società: S05
Tutela del lavoro	3. Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	<ul style="list-style-type: none"> ● Relazioni industriali p. 108-110 	Pratiche di Lavoro: LA4-5 Diritti Umani: HR1-3, HR5 Performance sulla società: S05
	4. Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> ● Codice Etico (vedi sezione Sostenibilità del sito Internet di Gruppo www.group.intesasanpaolo.com ) ● Relazioni industriali (libertà sindacali) p. 108-110 	Diritti Umani: HR1-3, HR7 Performance sulla società: S05
	5. Assicurare l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	<ul style="list-style-type: none"> ● Codice Etico (vedi sezione Sostenibilità del sito Internet di Gruppo www.group.intesasanpaolo.com ) ● Relazioni industriali (libertà sindacali) p. 108-110 	Diritti Umani: HR1-3, HR6 Performance sulla società: S05
	6. Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	<ul style="list-style-type: none"> ● Il valore delle differenze p. 100-103 ● Progetto Gemma p. 100 	Performance economica: EC7 Pratiche di Lavoro: LA2, LA13-14 Diritti Umani: HR1-4 Performance sulla società: S05
Ambiente	7. Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	<ul style="list-style-type: none"> ● Il Sistema di Gestione Ambientale p. 136 ● La finanza di progetto e l'adesione agli Equator Principles p. 150-151 ● Lo sviluppo delle energie rinnovabili e il mercato delle emissioni p. 152 	Performance economica: EC2 Performance ambientale: EN18, EN26, EN30 Performance sulla società: S05
	8. Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	<ul style="list-style-type: none"> ● Promozione della cultura ambientale p. 153-155 ● Le collaborazioni p. 134-135 ● Riduzione delle emissioni atmosferiche p. 140-144 	Performance ambientale: EN1-8, EN12, EN14, EN16, EN18-20, EN22, EN24, EN26, EN28-30 Performance sulla società: S05 Responsabilità di prodotto: PR3
	9. Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ● Prodotti per l'efficienza energetica e le energie rinnovabili p. 148-149 ● Il sostegno all'agricoltura p. 149-150 	Performance ambientale: EN2, EN5-7, EN10, EN26, EN30 Performance sulla società: S05
Corruzione	10. Promuovere iniziative per prevenire la corruzione in ogni sua forma	<ul style="list-style-type: none"> ● Codice Etico (vedi sezione Sostenibilità del sito Internet di Gruppo www.group.intesasanpaolo.com ) ● Monitoraggio dei rischi di corruzione p. 35 ● Il sistema di Controllo interno sull'attuazione del Codice Etico p. 38 	Performance sulla società: S02-6

La Relazione Economica

In un anno di grave recessione del sistema economico internazionale, Intesa Sanpaolo ha saputo confermarsi fra i Gruppi bancari più solidi del mondo. Il Valore economico generato nel 2009 dal Gruppo è stato di 14,9 miliardi.

La performance economico-finanziaria nel 2009

Principali Indicatori Economici e Finanziari

La determinazione del Valore economico e la sua distribuzione

Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore economico

La performance economico-finanziaria nel 2009¹

In un contesto di mercato difficile per le conseguenze della più grave crisi finanziaria ed economica dagli anni Trenta, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha chiuso il Bilancio 2009 con risultati che possono considerarsi soddisfacenti, evidenziando da un lato la solidità della propria struttura finanziaria e di business e, dall'altro, lo stretto legame con le economie in cui opera. La diminuzione dei ricavi, peraltro contenuta a un 2% su base annua, è diretta conseguenza del rallentamento del contesto economico, mentre la più rilevante riduzione dei costi di funzionamento (-4% sempre su base annua) dimostra la flessibilità della macchina operativa e la sua attitudine ad adeguarsi ai cambiamenti di scenario. Sempre al rallentamento dell'economia, alla crisi che ha colpito molte imprese nonché alla diminuzione delle risorse economiche a disposizione dei privati, sono riconducibili le forti perdite su crediti.

Nonostante questo scenario poco favorevole, il Gruppo ha conseguito nell'esercizio 2009 un utile netto di 2.805 milioni, in crescita del 10% circa rispetto a quello del 2008. Nel suo andamento progressivo, il 2009 ha visto una graduale riduzione dell'apporto del margine di interesse, per effetto soprattutto della riduzione dei tassi, a cui si è contrapposta una graduale ripresa delle componenti commissionali, per l'aumento delle commissioni di intermediazione di titoli e sulle gestioni patrimoniali conseguenti alla ripresa dei mercati finanziari, ripresa che ha avuto positive ripercussioni sull'andamento dell'attività di negoziazione soprattutto nel secondo e terzo trimestre. L'andamento dell'intermediazione finanziaria, considerato che nel corso dell'esercizio la progressiva riduzione dell'apporto del margine di interesse è stata compensata dalla progressiva ripresa dell'apporto commissionale e dal costante contenimento dei costi operativi, si è riflesso direttamente nell'andamento del risultato operativo, che è stato superiore ai 2 miliardi nei trimestri centrali dell'esercizio e di 1,7 miliardi nel primo e nel quarto.

Nella valutazione dei risultati occorre anche tenere presente che essi sono stati conseguiti

ponendo grande attenzione ai tre fattori considerati rilevanti nell'attuale contesto di crisi: la solidità, la liquidità e il profilo di rischio.

Con riferimento alla solidità, le azioni intraprese nell'esercizio hanno consentito di migliorare significativamente i ratios patrimoniali attraverso la gestione operativa del Gruppo: il Core Tier 1 è salito dal 6,3% del 31 dicembre 2008 al 7,1% del 31 dicembre 2009. Inoltre la struttura patrimoniale del Gruppo continua a mostrare un basso livello di *leverage* e un rapporto tra il patrimonio netto e totale attività al netto delle poste intangibili pari quasi al 5%, il più elevato tra le principali banche europee e in crescita rispetto allo scorso esercizio.

Sotto il profilo della liquidità, la raccolta da clientela (per il 70% proveniente da attività retail) pari a 399 miliardi (al netto delle passività di pertinenza del comparto assicurativo) è significativamente superiore ai corrispondenti impieghi con clientela (374 miliardi), la posizione interbancaria risulta ben bilanciata e le attività stanziabili presso le banche centrali sono quasi raddoppiate rispetto a fine 2008.

Il profilo generale di rischio permane contenuto sia con riferimento all'intermediazione creditizia, per la forte presenza sul mercato domestico retail, sia con riferimento all'attività sui mercati finanziari per il moderato peso sui conti del Gruppo dell'attività di capital market e di investment banking (5,6% dei proventi operativi consolidati) e per effetto di un contenuto – e in sensibile diminuzione – VaR gestionale del portafoglio di negoziazione.

Per quanto riguarda lo stato patrimoniale consolidato, al 31 dicembre 2009 i crediti verso la clientela del Gruppo si sono attestati a 374 miliardi, in flessione del 5,2% rispetto al 31 dicembre 2008 in relazione a un contesto di mercato reso difficile dal propagarsi all'economia reale della crisi finanziaria. Anche le posizioni problematiche hanno risentito delle conseguenze della fase recessiva dell'economia, che ha determinato un peggioramento della qualità del credito. In particolare, i crediti in sofferenza si sono attestati a 5.365 milioni, con

¹ I dati e i commenti si riferiscono al conto economico consolidato riclassificato pubblicato nel Bilancio 2009 di Intesa Sanpaolo; le variazioni percentuali annue sono calcolate su dati 2008 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 2009 di Intesa Sanpaolo, consultabile anche sul sito web della Banca, all'indirizzo: group.intesasnpaolo.com.



un aumento di 1.397 milioni (+35,2%) su base annua, con un'incidenza sul totale dei crediti pari all'1,4% e un livello di copertura del 67%, che risulta più elevato del livello medio di copertura riscontrabile nel sistema creditizio italiano. Le attività finanziarie della clientela si sono attestate a 813 miliardi, in crescita dell'1% su base annua grazie al positivo andamento della raccolta indiretta (417 miliardi, pari a +2,4%)

determinato dagli asset in gestione, a fronte di una sostanziale stabilità della raccolta diretta (422 miliardi, pari a -0,2%). Relativamente al risparmio gestito, l'evoluzione dell'aggregato (226 miliardi, pari a +5,6%) ha beneficiato di un miglioramento della performance dei mercati finanziari, soprattutto nella seconda metà dell'anno, che ha controbilanciato i flussi di raccolta netta negativa.

Principali Indicatori Economici e Finanziari¹

Indici	2009	2008
Indici di efficienza del personale (milioni di euro)		
Crediti verso clientela / Numero dei dipendenti	3,61	3,63
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti	0,17	0,16
Attività finanziarie della clientela ² / Numero dei dipendenti	7,84	7,40
Indici patrimoniali		
Patrimonio netto / Crediti verso clientela	14,1%	12,4%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela ²	6,5%	6,1%
Coefficienti di solvibilità³		
Core Tier1 ratio (Patrimonio di base al netto delle preferenze shares / Attività di rischio ponderate)	7,1%	6,3%
Total capital ratio (Patrimonio di vigilanza / Attività di rischio ponderate)	11,8%	10,2%
Indici reddituali		
Utile di esercizio (di pertinenza della capogruppo) / Patrimonio netto medio	5,5%	5,1%
Oneri operativi / Proventi operativi netti (Cost income Ratio)	54,1%	55,2%
Indici di rischiosità		
Sofferenze nette su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	1,4%	1,0%
Incagli e crediti ristrutturati netti su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	3,4%	1,4%
Rettifiche di valore su crediti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su crediti verso clientela	67,4%	69,6%

1 Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio 2009 di Intesa Sanpaolo. I valori del 2008 sono stati riesposti, ove necessario, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento.
2 Attività finanziarie della clientela: raccolta diretta e raccolta indiretta, al netto delle elisioni riferite a componenti della raccolta indiretta che costituiscono anche forme di raccolta diretta (passività finanziarie del comparto assicurativo valutate al fair value e obbligazioni in fondi valutate al fair value emesse dalle Società del Gruppo e collocate dalle reti).
3 A partire dal 31 dicembre 2008, i coefficienti sono stati determinati secondo la metodologia prevista dall'Accordo sul Capitale – Basilea 2.

La determinazione del Valore economico e la sua distribuzione

Nota metodologica

Il prospetto di determinazione e di riparto del Valore economico generato dal Gruppo, riportato nel seguito, è stato predisposto sulla base delle voci dello schema di conto economico utilizzato nel Bilancio Consolidato 2009, sottoposto a revisione contabile e approvato dal Consiglio di Sorveglianza in data 12 aprile 2010. Tali voci sono state riclassificate secondo le indicazioni dell'ABI (Associazione Bancaria Italiana), recentemente aggiornate e conformi a quanto previsto dalle Linee Guida del GRI-G3¹. Il nuovo prospetto derivato da tali riclassificazioni distingue il valore economico nelle sue tre componenti principali: il Valore economico generato, quello distribuito e, infine, quello trattenuto dal Gruppo.

Il Valore economico generato esprime il valore della ricchezza che il Gruppo ha saputo produrre nell'esercizio e che viene poi in massima parte distribuito tra i diversi stakeholder con i quali il Gruppo stesso si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana.

Tra tali controparti vi sono, innanzitutto, i collaboratori – attraverso i quali il Gruppo interagisce con gli altri stakeholder – che ricevono, sotto forma di remunerazione diretta o indiretta, una parte rilevante del Valore economico prodotto. Vi sono poi i fornitori, che beneficiano della significativa quota del Valore economico destinata alla copertura delle spese operative, e il sistema Stato – inteso come l'insieme degli enti dell'Amministrazione centrale e di quelle locali – al quale confluisce, sotto forma di imposte dirette e indirette, una parte rilevante della ricchezza prodotta. Particolare attenzione viene riservata anche ai bisogni della comunità, sia attraverso il finanziamento di iniziative di beneficenza sia mediante l'impegno in opere di carattere sociale e culturale. Vi sono infine gli azionisti, che si attendono un ritorno economico dei propri mezzi finanziari impegnati nell'impresa. Il Valore economico trattenuto dal Gruppo, rappresentato dalla differenza tra il Valore economico generato e quello distribuito, è destinato agli investimenti produttivi per consentire la crescita economica e la stabilità patrimoniale e per poter garantire la creazio-

ne di nuova ricchezza a vantaggio di tutti gli stakeholder.

Il Valore economico generato e distribuito

Il Valore economico generato nel 2009 dal Gruppo Intesa Sanpaolo² è risultato pari a 14,9 miliardi. Come in precedenza indicato, tale ammontare esprime il valore della ricchezza prodotta nell'esercizio, che viene in massima parte distribuito tra gli stakeholder. In particolare:

- i collaboratori hanno beneficiato del 41% circa del Valore economico generato, per un totale di 6,1 miliardi. La voce comprende 111 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 21% circa del Valore economico generato, per complessivi 3,2 miliardi corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi. La voce comprende oneri di integrazione per un importo di 150 milioni (al lordo del relativo effetto fiscale);
- Stato, enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di 3 miliardi, pari al 20% 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 27 milioni costituiti dall'assegnazione di utili ai Fondi di beneficenza e da elargizioni ed erogazioni liberali;
- agli azionisti è stato destinato l'8% circa del Valore economico generato, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto, per un ammontare complessivo superiore a 1 miliardo;
- il restante ammontare, pari a 1,4 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 inve-

¹ I dati degli esercizi 2008 e 2007, posti a raffronto, sono stati coerentemente riesposti. Tali riesposizioni hanno in taluni casi comportato una diversa aggregazione delle voci rispetto a quanto pubblicato nei Bilanci sociali 2008 e 2007.

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

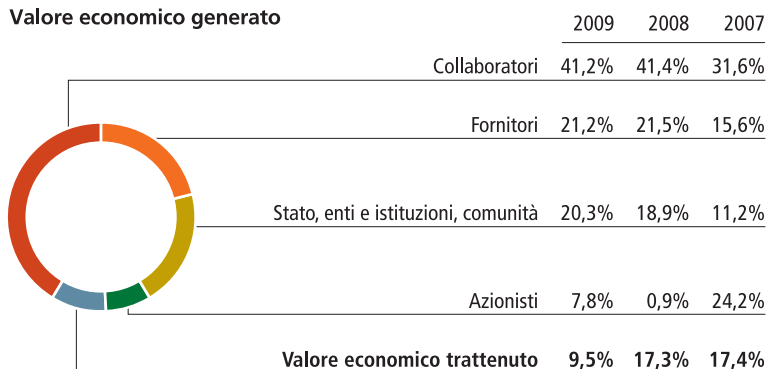
stimento che le altre categorie di stakeholder effettuano ogni anno al fine di mantenere in efficienza il complesso aziendale e permettere lo sviluppo.

Il raffronto con i dati dei precedenti esercizi, derivati dai bilanci consolidati 2008 e 2007, evidenzia come la pronunciata diminuzione del Valore economico generato, da ascrivere essenzialmente al minor contributo nell'esercizio 2009 di utili di natura straordinaria connessi ad attività in dismissione, non abbia inciso si-

gnificativamente sull'ammontare complessivo del valore distribuito alle diverse categorie di stakeholder, con la sola eccezione dell'importo distribuito agli azionisti, che ha risentito, per l'esercizio 2008 e in minore misura per l'esercizio 2009, della decisione di rafforzare ulteriormente i mezzi propri in un contesto in cui il mercato percepiva come particolarmente importante il livello di patrimonializzazione delle banche, in linea con le indicazioni fornite dagli Organismi internazionali e dall'Organismo di vigilanza.

Milioni di euro	2009	2008	2007
Valore economico generato	14.907	16.340	20.582
Valore economico distribuito	-13.495	-13.511	-17.003
Collaboratori	-6.138	-6.763	-6.510
Fornitori	-3.172	-3.511	-3.217
Stato, enti e istituzioni, comunità	-3.019	-3.084	-2.303
Azionisti	-1.166	-153	-4.973
Valore economico trattenuto	1.412	2.829	3.579

Valore economico generato



Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore economico

Voci di Bilancio (in milioni di euro)		2009	2008	2007
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	19.607	28.041	24.527
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-8.370	-15.587	-14.250
40.	Commissioni attive	6.141	6.738	7.327
50.	Commissioni passive ¹	-836	-873	-914
70.	Dividendi e proventi simili	479	704	781
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	855	-1.329	-166
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-41	-143	27
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	316	46	266
	a) crediti	-16	-50	-156
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	320	80	420
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	0	0
	d) passività finanziarie	12	16	2
110.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	81	6	320
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-3.711	-3.270	-1.143
	a) crediti	-3.448	-2.433	-1.045
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-256	-963	-62
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	0	0
	d) altre operazioni finanziarie	-7	126	-36
150.	Premi netti	6.579	1.773	1.717
160.	Saldi altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-7.251	-1.575	-2.134
220.	Altri oneri/proventi di gestione	519	182	163
240. (parziale)	Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) ²	365	388	33
270.	Utili (perdite) da cessione di investimenti	5	203	41
310.	Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	169	1.036	3.987
A	TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	14.907	16.340	20.582
180.b (parziale)	Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità) ³	-3.172	-3.511	-3.217
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	-3.172	-3.511	-3.217
180.a	Spese per il personale ⁴	-6.138	-6.763	-6.510
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI	-6.138	-6.763	-6.510
330.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-133	-129	-106
340. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo, quota attribuita agli Azionisti	-1.033	-24	-4.867
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	-1.166	-153	-4.973
180.b (parziale)	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-648	-148	-118
290. (parziale)	Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) ⁵	-2.344	-2.921	-2.153
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI	-2.992	-3.069	-2.271
180.b (parziale)	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-7	-7	-5
340. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo, quota assegnata al fondo di beneficenza ⁶	-20	-8	-27
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	-27	-15	-32
B	TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-13.495	-13.511	-17.003
C	TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO⁷	1.412	2.829	3.579

1 I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di Bilancio in quanto i compensi corrisposti alla rete dei promotori finanziari Fideuram sono stati riclassificati tra le spese per il personale.

2 I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di Bilancio per l'esclusione delle componenti di utili/perdite realizzati, esposte a voce propria.

3 I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di Bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse e delle elargizioni e liberalità, esposte a voce propria.

4 I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di Bilancio in quanto ricomprendono i compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari.

5 I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di Bilancio per l'esclusione delle imposte anticipate e differite, esposte a voce propria.

6 I dati includono le quote assegnate ai Fondi beneficenza dalle Banche del Gruppo.

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

La Relazione Sociale

Rilevanza, completezza e rispondenza: questi i principi di inclusione degli stakeholder ai quali ci ispiriamo perché il nostro Bilancio Sociale sia un reale strumento di dialogo.

La mappa degli stakeholder

Gli argomenti chiave della Relazione Sociale

Clienti

Collaboratori

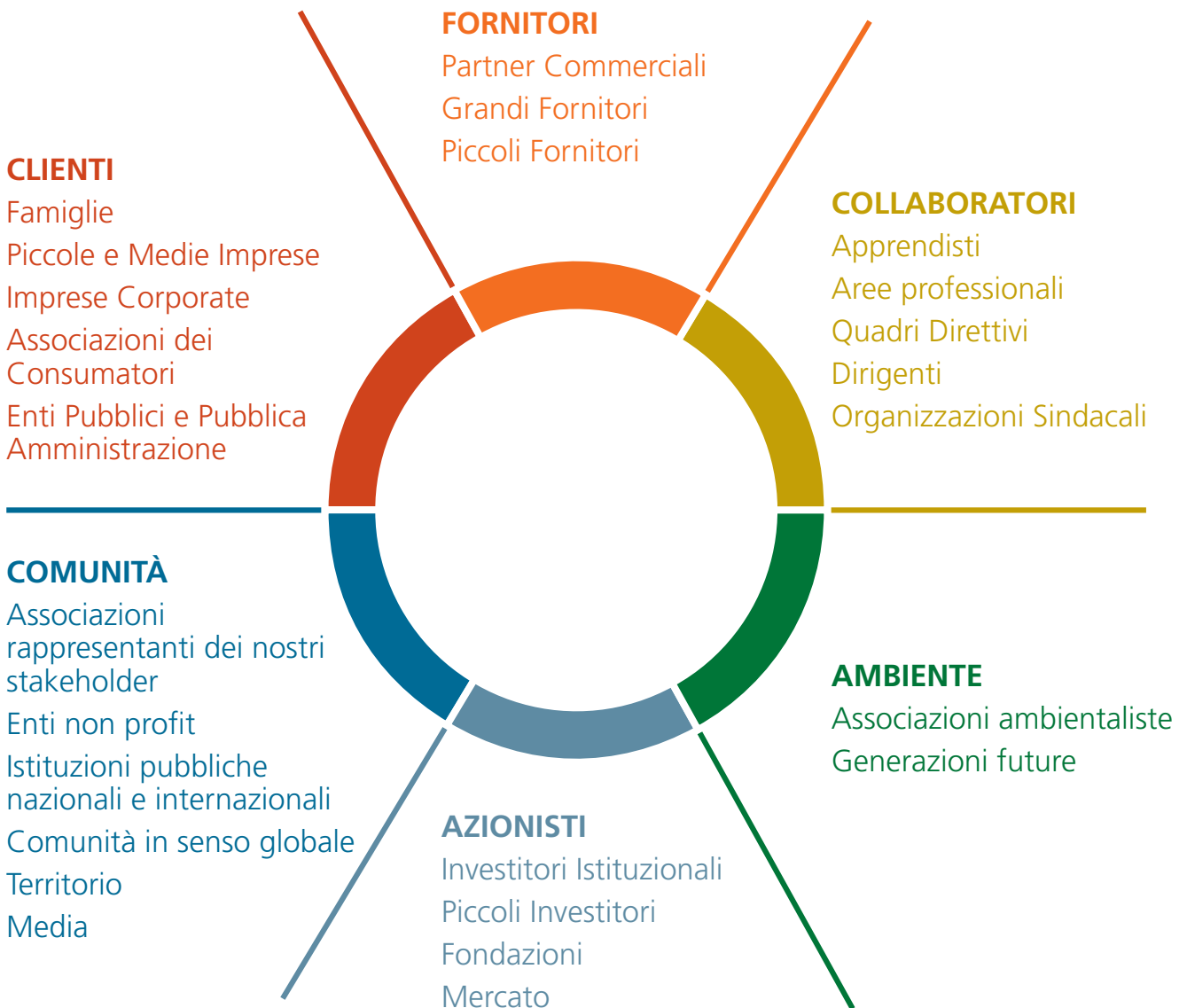
Azionisti

Fornitori

Ambiente e cambiamento climatico

Il rapporto con la comunità

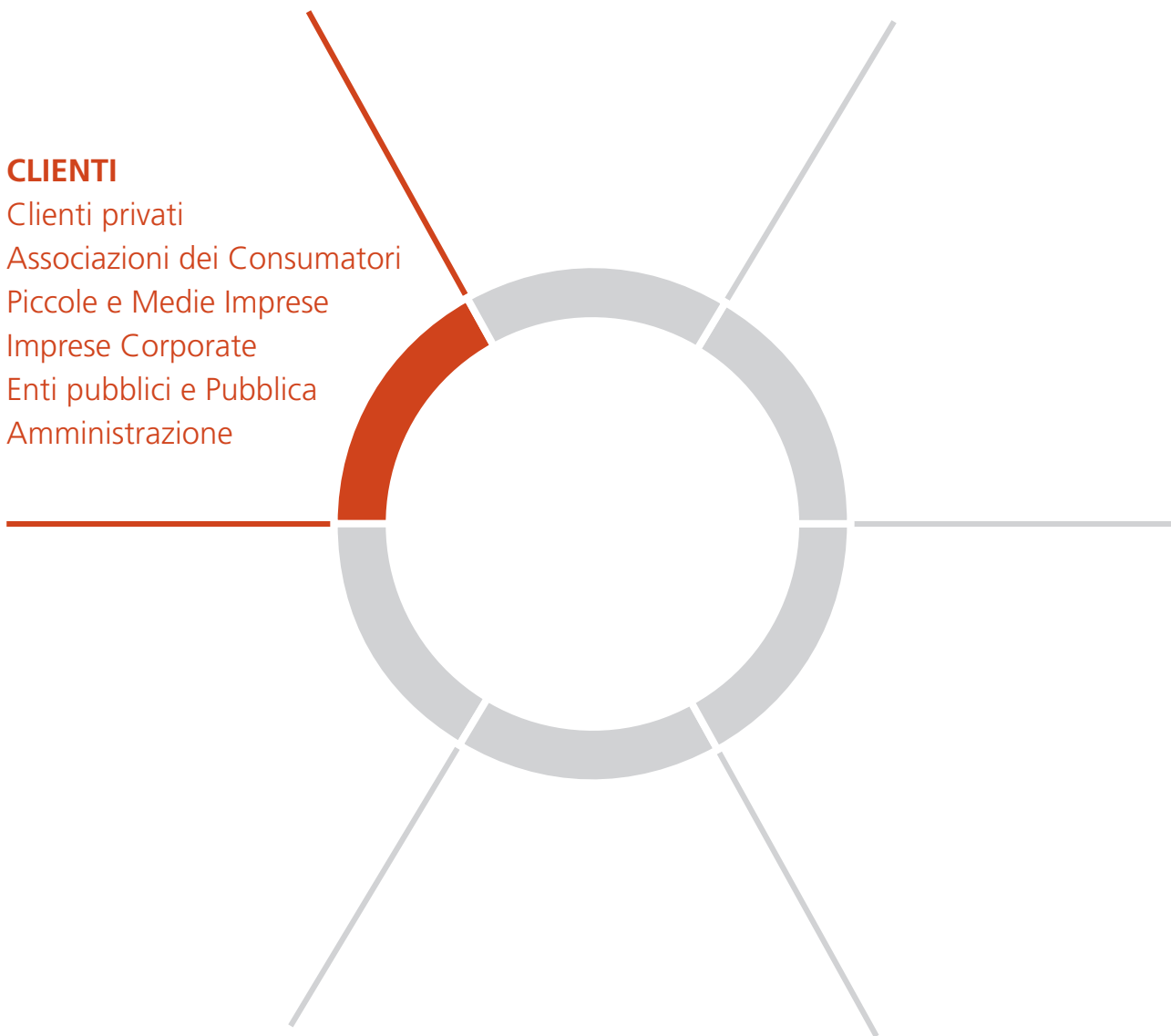
La mappa degli stakeholder



Cienti

CLIENTI

Clienti privati
Associazioni dei Consumatori
Piccole e Medie Imprese
Imprese Corporate
Enti pubblici e Pubblica
Amministrazione



Linee strategiche

Nel corso del 2009, in un contesto macroeconomico nel quale le imprese e le famiglie hanno continuato a risentire degli effetti della crisi, Intesa Sanpaolo ha mantenuto fermo l'impegno a sostenere le famiglie e l'economia del Paese con un'attenzione costante alle realtà locali e al mondo delle Piccole e Medie Imprese che costituiscono il motore della nostra economia. È proseguita la semplificazione e l'innovazione della gamma di prodotti e si sono ulteriormente rafforzati l'attenzione alla qualità dei servizi, gli strumenti di ascolto e la capacità di offrire una consulenza qualificata e attenta alle reali necessità del cliente. Il modello organizzativo e di servizio consolidato dalla Banca nel corso degli ultimi anni ci ha consentito di svolgere al meglio i nostri due principali compiti: da un lato la gestione responsabile

del risparmio delle famiglie e dall'altro la concessione del credito e la corretta allocazione delle risorse sia verso i privati sia verso le imprese. Il modello si fonda sulla valorizzazione della presenza territoriale e delle specificità locali, soprattutto nella relazione commerciale con i clienti, senza però perdere di vista la dimensione nazionale e l'eccellenza dei servizi che le diverse entità del Gruppo possono fornire. Nei confronti delle imprese, abbiamo puntato sulla specializzazione settoriale e sulla conoscenza delle strategie competitive dei singoli settori per supportare lo sviluppo del sistema economico focalizzandoci sulla realizzazione di servizi e prodotti che potessero favorire la crescita, l'innovazione e l'internazionalizzazione delle imprese e che, in generale, migliorassero il dialogo tra Impresa e Banca.

Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni

AVEVAMO DETTO:

Promozione del ruolo di Banca dell'innovazione e dell'eccellenza del servizio ponendo al centro degli obiettivi aziendali la qualità della relazione con il cliente in una prospettiva di lungo periodo.

Rafforzamento delle modalità di ascolto e dialogo efficaci che consentano di mantenere vivo con la clientela un rapporto duraturo basato sulla reciproca fiducia.

COSA ABBIAMO FATTO NEL TRIENNIO:

Abbiamo investito nello sviluppo di processi interni per garantire qualità nell'erogazione dei nostri servizi; adottato un modello di relazione con il cliente basato sulla consulenza per rispondere con efficacia ai suoi bisogni e valorizzato l'innovazione quale chiave di sviluppo sia per i nostri collaboratori che per i nostri clienti.

Abbiamo coinvolto quasi 350.000 clienti in indagini di Customer Satisfaction e sviluppato un percorso strutturato di engagement con tutti i segmenti di clientela. Abbiamo realizzato una nuova modalità di ascolto diretto delle filiali per risolvere i problemi e migliorare la qualità del nostro servizio e avviato progetti di educazione finanziaria sia in Italia sia all'estero.

AVEVAMO DETTO:

Diversificazione dell'offerta commerciale puntando a prodotti/ servizi di qualità e mantenendo una particolare attenzione al contenimento dei costi.

Promozione dell'interesse generale del Paese in collaborazione con gli attori dei territori nei quali operiamo.

COSA ABBIAMO FATTO NEL TRIENNIO:

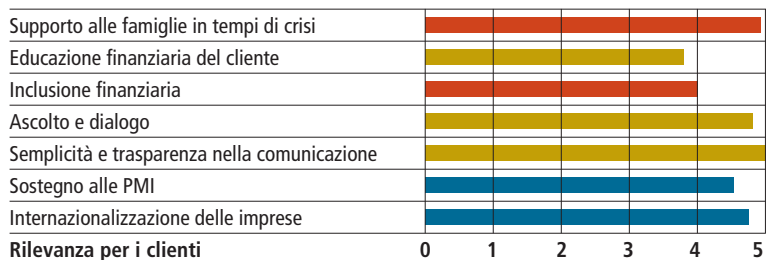
Abbiamo sviluppato una gamma completa di prodotti e servizi per le fasce sociali più vulnerabili: famiglie in difficoltà, giovani, anziani, cas-sintegrati, migranti, sia nell'ambito dei finanziamenti sia in quello del risparmio.

A fine del 2009, il credito fornito dal Gruppo al Sistema Italia ammontava a quasi 500 miliardi di euro in termini di fidi accordati, circa un terzo del Pil, di cui il 65% alle imprese di piccola e media dimensione. Siamo stati partner delle medie e grandi aziende nello sviluppo dei loro progetti e nelle fasi di ristrutturazione legate alla crisi, non solo tramite il credito ma anche attraverso il capitale di rischio. Nel triennio i finanziamenti a medio-lungo termine erogati per la realizzazione delle infrastrutture e il sostegno dei progetti della Pubblica Amministrazione ammontavano a circa 17,5 miliardi di euro.

Tematiche rilevanti per i clienti e le Associazioni dei Consumatori

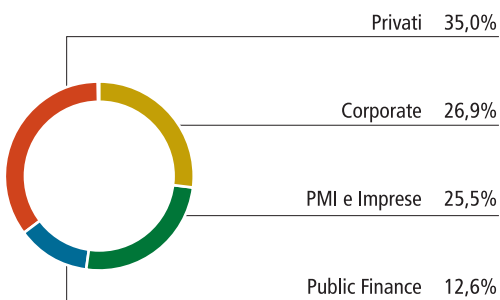
Il grafico seguente riporta gli argomenti trattati durante tutte le attività di ascolto e coinvolgimento dei clienti e delle Associazioni dei Consumatori nell'ultimo triennio.

Tematiche rilevanti per i clienti

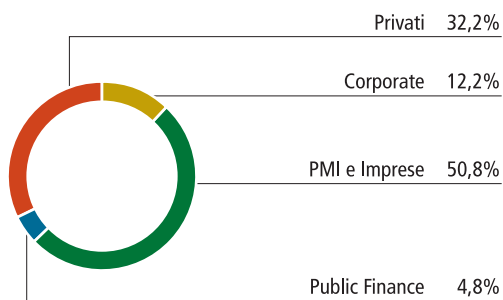


■ Qualità dell'offerta ■ Qualità della relazione ■ Sostegno al sistema produttivo

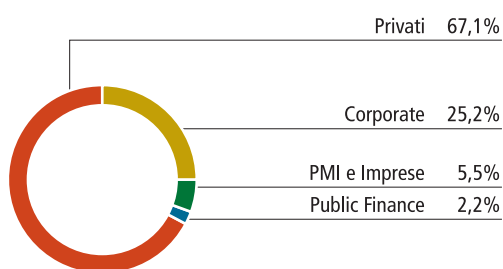
Impieghi per tipologia di cliente: Italia 2009



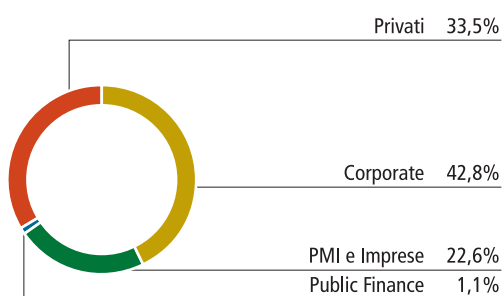
Impieghi per tipologia di cliente: Estero 2009



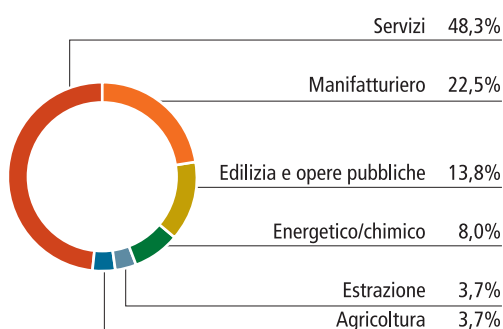
Raccolta per tipologia di cliente: Italia 2009



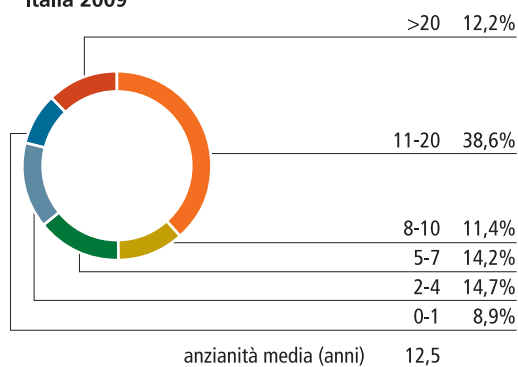
Raccolta per tipologia di cliente: Estero 2009



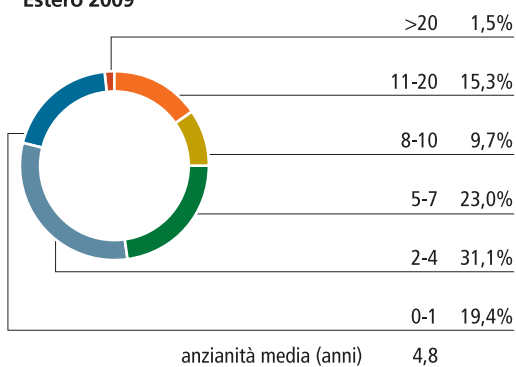
Impieghi 2009 per settore industriale: Gruppo



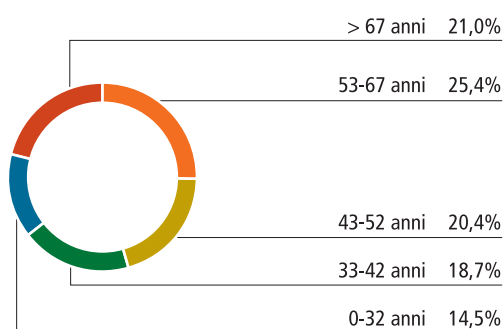
Clienti retail per anzianità di rapporto (anni): Italia 2009



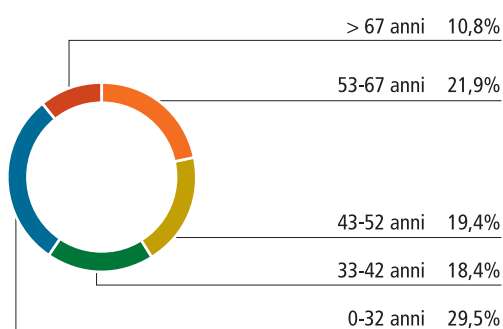
Clienti retail per anzianità di rapporto (anni): Estero 2009



N. clienti per fasce d'età (anni): Italia 2009



N. clienti per fasce d'età (anni): Estero 2009



Supporto alle famiglie in tempi di crisi

Mutui e credito al consumo: nuove soluzioni per sostenere le famiglie

In questo sfavorevole contesto macroeconomico, la Banca si è impegnata nel garantire soluzioni finanziarie innovative e rendere meno difficili le condizioni di rimborso da parte dei possessori di mutui e di prestiti personali. Oltre a proseguire nell'innovazione e semplificazione dell'offerta, particolare attenzione è stata dedicata agli interventi di sostegno delle famiglie, sia nell'ottica di inclusione finanziaria, sia per supportare la sostenibilità dell'indebitamento per i clienti più esposti alla riduzione di reddito o alla perdita del lavoro. L'attenzione all'indebitamento sostenibile è supportata anche dal modello di consulenza in filiale finalizzato alla soluzione finanziaria più coerente con i bisogni del cliente.

Tra le varie soluzioni, in corso d'anno sono stati inseriti a catalogo mutui a tasso variabile indicizzati MRO¹, ampliando la scelta della clientela rispetto al tradizionale Euribor, mutui che consentono di soddisfare le esigenze di razionalizzare gli impegni finanziari in essere, ottenere nuova liquidità e rendere più sostenibile la rata di rimborso, nonché il mutuo variabile che protegge dall'eccessivo rialzo dei tassi con un tetto massimo del tasso di interesse (Cap) definito contrattualmente. Inoltre, al di là della possibilità di attivare le opzioni di flessibilità previste contrattualmente sulle principali tipologie di mutuo (sospensione rata), i clienti titolari di un mutuo a tasso variabile hanno potuto passare a tasso fisso o allungare la durata originaria del finanziamento (al 31 dicembre 2009 risultano complessivamente rinegoziati circa 25.000 mutui). In corso d'anno è stato applicato a circa 200.000 mutui il Cap di tasso (DL 185/2008), con il contributo dello Stato sulle rate 2009 dei mutui a tasso non fisso, garantiti da ipoteca, per l'abitazione principale. Tra le varie iniziative a livello locale merita citare quella in collaborazione con il Comune di Torino a favore di 100 giovani coppie, anche lavoratori atipici, a cui è stato concesso un mutuo agevolato fino al 100% del prezzo della casa con garanzia di riacquisto da parte del Comune in caso di insolvenza del mutuatario. Vista la favorevole accoglienza, l'iniziativa è in corso di replica in altri comuni italiani.

All'estero, **CIB Bank** ha lanciato il prodotto Solution Loan per sostenere le famiglie in dif-

ficoltà con il pagamento delle rate del mutuo. Consente al mutuatario di pagare per un certo periodo una rata più bassa, spalmando il debito residuo su un periodo più lungo.

Il prodotto Solution Loan ha ottenuto il primo premio come "Retail Loan Product of the Year", nell'ambito del concorso promosso dalla MasterCard, "Bank of the Year".

CIB Bank ha avviato altre iniziative a favore dei clienti in difficoltà. Oltre 10.000 clienti sono stati contattati dalla Banca per rivedere a loro favore i termini di pagamento, non solo per i mutui ma anche per altre forme di prestiti, tra cui le carte di credito. È stato inoltre lanciato un nuovo servizio di protezione del credito, sottoscritto da oltre 13.000 clienti, attraverso il quale in caso di incidente imprevisto il prestito viene ripagato, anche integralmente, dall'assicurazione.

Anche **VUB Banka** ha messo a disposizione dei suoi clienti forme di pagamento agevolate dei mutui, con la possibilità di partire con rimborsi più contenuti che poi nel tempo aumentano. In particolare sono stati favoriti i giovani che hanno un potere di spesa inferiore. I clienti possono inoltre saltare il pagamento di una rata in caso di difficoltà. Per i disoccupati VUB Banka offre la possibilità di non pagare fino a un massimo di sei mesi, senza spese aggiuntive per il servizio.

Tra le nuove opportunità relative ai prestiti personali, **Anticipazione Sociale** è un'apertura di credito disponibile in rate mensili proporzionate all'importo dell'indennità spettante per i lavoratori in Cassa Integrazione con difficoltà finanziarie dovute al ritardo del pagamento da parte dell'INPS. Il progetto, sperimentato inizialmente con la Regione Lombardia, nel 2009 è diventato un prodotto disponibile su tutta la rete Intesa Sanpaolo. 2.400 famiglie hanno ottenuto sostegno per circa 10,5 milioni di euro.

Per sostenere le famiglie con specifiche caratteristiche socio-economiche che abbiano perso ogni fonte di reddito a causa della crisi in atto e abbiano un progetto di reinserimento lavorativo o di attività imprenditoriale, è stato messo



« Intesa Sanpaolo da sempre dimostra una forte "attenzione sociale" e la proposta di rinegoziazione dei mutui, che è arrivata prima di molti altri, si inserisce in questo contesto. Con la possibilità di trasferimento dei mutui inoltre si è voluto dare una nuova spinta alla competitività e quella di Intesa Sanpaolo è stata quindi una scelta lungimirante. »
Associazioni dei Consumatori

COMUNITÀ

¹ MRO è l'acronimo di Main Refinancing Operations, tasso sulle operazioni di rifinanziamento stabilito dalla Banca Centrale Europea.

a disposizione il *Prestito della Speranza*, un finanziamento personale realizzato in collaborazione con l'ABI e con il supporto della Conferenza Episcopale Italiana (CEI). Si tratta di un modello di sostegno al reddito delle famiglie nel quale la Banca sperimenta nuove soluzioni:

- affida parte dell'esame del bisogno e della sostenibilità finanziaria del budget familiare all'associazione di volontariato VO.B.I.S. costituita da ex dipendenti di banca;
- concentra in alcuni sportelli specializzati l'erogazione del prestito per servire meglio il cliente e costruire una specifica professionalità sui temi del microcredito.

Sono attive anche numerose **convenzioni con fondazioni antiusura** (ex Legge 108/96) per l'erogazione di prestiti a favore di clienti vittime di usura e l'attività è in continuo ampliamento attraverso l'attivazione di nuovi accordi ("Microcredito Pistoiese", *Fondazione Toscana Prevenzione Usura*, *Fondazione Beato Tovini*, ecc.).

Sempre in un'ottica di sostenibilità del debito Intesa Sanpaolo continua a promuovere il **Servizio Monorata** quale strumento per la gestione delle crescenti e spesso inconsapevoli esposizioni debitorie in un unico prestito, favorendo una maggior consapevolezza del cliente e un alleggerimento dell'impatto mensile della rata.

Inoltre attraverso il *Checkup finanziario per il bilancio familiare*, una breve intervista per capire le esigenze e il profilo del cliente, si può individuare la soluzione di finanziamento più adeguata alle sue caratteristiche. Il profilo e la soluzione individuata sono descritti in un documento semplice e trasparente che viene consegnato al cliente e potrà essere utilizzato per una pianificazione del bilancio familiare consapevole e sostenibile.

Prosegue inoltre l'attività del **consorzio PAN** (*Progetto Asili Nido*), istituito dalla Banca in collaborazione con le tre più grandi reti di imprenditoria sociale, con l'obiettivo di sviluppare e promuovere servizi di alta qualità per l'infanzia. Il nuovo *Prestito Asili Nido* PAN consente ai nostri clienti di diluire nel tempo le rate annuali dell'asilo.

Per quanto riguarda la collaborazione con gli enti locali, grande attenzione è stata dedicata agli interventi di sostegno dell'edilizia residenziale, perfezionando convenzioni a livello regionale (in Veneto, Campania,

Sardegna, Lazio) per la concessione di finanziamenti agevolati; tali interventi, oltre a facilitare l'accesso al credito di clienti con reddito medio-basso migliorano anche, grazie alla rinegoziazione del precedente finanziamento, la sostenibilità delle rate ai titolari di mutui già in ammortamento.

Per quanto riguarda il credito al consumo sono stati firmati accordi a livello locale per la concessione di prestiti a condizioni agevolate rivolti a persone che hanno subito una significativa riduzione del reddito per licenziamento e a lavoratori precari.

Intesa Sanpaolo ha anche attivato iniziative a sostegno delle popolazioni colpite dal terremoto in Abruzzo, tra cui la possibilità di richiedere la sospensione fino a 12 mesi del pagamento delle rate dei finanziamenti a medio-lungo termine; il *Prestito Abruzzo* destinato all'acquisto di una casa in legno, la sostituzione di autovetture danneggiate e/o lavori di piccola ristrutturazione; l'adesione alla Convenzione ABI con Cassa Depositi e Prestiti per l'erogazione di finanziamenti per la ricostruzione/ristrutturazione degli immobili situati nei comuni danneggiati dal sisma. La Banca anticipa il pagamento delle rate a CDP e recupera l'importo delle stesse attraverso l'istituto della compensazione del credito d'imposta.

Aiutare i giovani nella costruzione del loro futuro e agevolare il diritto allo studio

Per i giovani, anche lavoratori atipici, è stata creata una vasta gamma di prodotti e servizi, orientati a sostenere i loro caratteristici bisogni finanziari. Per quanto concerne l'accesso al credito, penalizzato da evidenti difficoltà di inserimento stabile nel mondo del lavoro, le soluzioni di finanziamento dedicate ai giovani tra 18 e 35 anni consentono di finanziare fino al 100% dell'investimento con una durata fino a 40 anni. Nel 2009 sono stati erogati quasi 6.300 mutui per un ammontare di circa 650 milioni di euro e



circa 1.200 prestiti personali per un complessivo importo di quasi 14 milioni di euro.

Bridge è un prestito ponte che unisce il mondo delle università al mondo del lavoro. Avviato nel 2003 con i Politecnici di Milano, Torino e Bari, è stato poi esteso a 40 università e scuole superiori universitarie e viene adottato anche dalle Banche del Gruppo in Croazia e Slovacchia. Bridge è un prestito a tasso fisso, senza garanzie dello studente o della sua famiglia, cui si accede in base al merito nello studio. Intesa Sanpaolo mette a disposizione a partire da 5.000 euro l'anno per tre anni (importi maggiori per master o corsi di specializzazione) e, dopo un anno dal termine degli studi, lo studente rimborsa in 8 anni la somma utilizzata in rate mensili costanti. Il rischio è a carico della Banca in parte condiviso con le università convenzionate, ciascuna in misura diversa a seconda delle prospettive occupazionali dei propri laureati. Anche le Regioni Piemonte e Veneto hanno scelto **Bridge** come strumento di prestito d'onore con la garanzia di fondi ministeriali. Sinora circa 4.000 studenti hanno scelto **Bridge** per un accordato totale di quasi 37 milioni di euro.

La croata Privredna Banka Zagreb mette a disposizione **Bridge** per gli studenti di Ingegneria Elettronica dell'Università di Zagabria e grazie a un accordo con il Politecnico di Milano alcuni di questi studenti frequentano la specializzazione a Milano, per ottenere la doppia laurea.

Intesa Sanpaolo ha inoltre aderito al **programma Diamogli Credito** istituito dal Dipartimento della Gioventù presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, allo scopo di permettere agli studenti universitari un agevole accesso al credito, senza garanzie. I beneficiari del finanziamento sono stati circa 200 per un importo erogato di poco più di 500.000 euro.

Un'ulteriore agevolazione per favorire il diritto allo studio di fasce sociali deboli consiste nella rateizzazione delle tasse universitarie, con addebito su conto corrente o tramite bollettini M.Av., senza alcun costo né per l'università né per lo studente titolare di conto corrente o carta SuperFlash; il servizio è anche usufruibile, con una piccola commissione, per studenti clienti di altre banche o privi di conto corrente. È disponibile per gli studenti dell'Università degli Studi di Teramo e, dalla seconda rata dell'anno accademico 2009/2010, anche per gli studenti dell'Università degli Studi di Milano.

Per sostenere le famiglie e la natalità, Intesa Sanpaolo ha aderito alla convenzione con il Di-

partimento per le Politiche della Famiglia per l'erogazione di finanziamenti (massimo 5.000 euro) a famiglie con nuovi nati o figli adottati nel 2009, 2010 e 2011.

Il sostegno all'imprenditorialità femminile

Continua l'iniziativa avviata nel 2008 con la costituzione di 19 punti di consulenza in Piemonte – i *Corner Rosa* – specializzati nell'assistenza a donne imprenditrici. I finanziamenti erogati sulla base di una speciale legge regionale, sono stati 188 per un totale di circa 5,6 milioni di euro.

Nuovi sistemi di accesso ai servizi finanziari

SuperFlash, nata a maggio 2009, è la prima carta prepagata nominativa ricaricabile che associa le funzionalità proprie delle carte di pagamento (prelievi presso gli sportelli automatici abilitati, ricariche telefoniche e acquisti presso negozi convenzionati MasterCard) ai servizi tipici del conto corrente (bonifici, accredito dello stipendio), oltre a permettere di effettuare acquisti e pagamenti su Internet in sicurezza. SuperFlash è pensata in particolare per i giovani, studenti o lavoratori, e per tutti coloro che desiderano avere un facile accesso alla banca, anche lontano da casa e senza conto corrente. A questi clienti è destinato il sito www.voglio-superflash.com, che costituisce un canale dedicato per relazionarsi con la Banca e per reperire facilmente tutte le informazioni e promozioni relative alla carta. Dalla data di lancio a dicembre 2009, circa il 55% delle SuperFlash è stato acquistato da giovani con meno di 35 anni (più di 66.000 carte) e circa il 18% da clientela immigrata (22.000 carte).

Il Progetto Risparmio

Il particolare scenario economico del 2009 ha imposto una riflessione sull'intero modello di offerta per arrivare a definire un nuovo paradigma per il risparmio. Si è avviato un graduale e radicale cambiamento del modo di gestire i patrimoni finanziari dei clienti in funzione delle loro esigenze, comportamenti e ciclo di vita. Investire nella conoscenza approfondita dei bisogni d'investimento del cliente e dei suoi comportamenti d'acquisto è stato il punto di partenza del **Progetto Risparmio**, nato per rafforzare il modello di consulenza e il modello di servizio attuali. Il progetto si basa sull'adozione di un nuovo modello di consulenza articolato per bisogni come fattore abilitante per la riqualificazione delle attività finanziarie dei clienti e

con un approccio alla gestione integrata sia degli stock sia dei flussi finanziari. L'obiettivo è di tenere conto dei bisogni d'investimento identificati, indirizzando i nuovi flussi finanziari verso l'accumulo di lungo periodo, diffondendo una cultura del risparmio e fornendo una consulenza globale che tenga conto delle esigenze di tutela del patrimonio e del nucleo familiare nonché della previdenza.

L'attività ha comportato un consistente investimento formativo sui gestori per il miglioramento delle competenze e dell'approccio all'erogazione di servizi di consulenza sugli investimenti, nell'ambito di un processo commerciale definito per una più efficace gestione del post-vendita.

L'iniziativa ha coinvolto sin dall'inizio molte strutture interne ed esterne alla Banca, con l'obiettivo comune di realizzare importanti innovazioni di tipo infrastrutturale, sviluppando strumenti a supporto all'attività di consulenza e commerciale che permettano di massimizzare l'efficacia e l'efficienza dei gestori della relazione e migliorare il livello di servizio percepito dai clienti. La prima fase del progetto si è conclusa con la messa a disposizione dei gestori della relazione dei "Portafogli Commerciali Consigliati" come supporto nella predisposizione di proposte commerciali adeguate e con un'intensa attività di formazione ai gestori su temi di metodo commerciale, piano commerciale e strumenti a supporto della consulenza sugli investimenti. La seconda fase è appena partita e porterà a compimento alcuni importanti interventi infrastrutturali, tra cui l'affinamento di tutto l'impianto di profilatura e valutazione di adeguatezza delle operazioni di investimento, il rafforzamento dell'attività formativa sulla Rete, la messa a disposizione di strumenti innovativi per l'erogazione della consulenza incluso l'affiancamento all'analisi del rischio dei portafogli e di quella dei rendimenti attesi.

Anche l'evoluzione della gamma di offerta si è orientata in maniera coerente con la logica per bisogni. In particolare, per quanto riguarda i giovani, si è puntato su prodotti innovativi, caratterizzati dalla semplicità e dal prezzo contenuto, che diano risposte concrete alle loro esigenze. Inoltre, mediante specifici strumenti si è cercato di richiamare l'attenzione sul "metodo di risparmio", cercando di orientare i flussi di risparmio generico e di breve periodo mediante soluzioni di investimento graduale nei mercati.

Meta Giovani è il nuovo servizio che permette di individuare un obiettivo nel medio-lungo periodo e definire un piano pluriennale di investimento in fondi con un meccanismo finanziario dinamico (gestione *Life cycle style*), che consente di partecipare alla crescita dei mercati riducendo il rischio dell'investimento all'avvicinarsi della scadenza. Definita la durata del piano, da 5 a 30 anni, il servizio *Life cycle style* propone automaticamente l'allocazione ottimale degli investimenti nel tempo, su fondi più rischiosi e potenzialmente più remunerativi nei primi anni e su fondi con profilo di rischio via via più basso con l'avvicinarsi della data obiettivo scelta dal cliente.



« Il gestore dovrebbe dedicare maggior tempo per suggerire i prodotti di investimento più adeguati alle nostre caratteristiche. I principi del Codice Etico potrebbero guidare anche le attività di consulenza dei dipendenti. »
Cliente famiglia

Il motore gestionale di Eurizon Meta, sperimentato già in Eurizon Meta Giovani, ha recentemente ricevuto il premio "Cerchio d'oro dell'innovazione finanziaria 2009", riconoscimento che promuove l'innovazione nel settore bancario e premia la capacità di anticipare e guidare i cambiamenti di mercato.

Insieme per domani è un nuovo servizio orientato a riportare l'attenzione sul risparmio finalizzato, dedicato a clienti che desiderano riservare un progetto di risparmio a una persona cara. Il servizio si rivolge a giovani, con capacità di reddito, con una famiglia propria e il desiderio di risparmiare ad esempio per un figlio appena nato e ad adulti/senior che desiderano aiutare una persona cara (minorenne al momento della sottoscrizione) ad avviare un progetto o a far crescere la cultura del risparmio. Il beneficiario potrà disporre dell'importo risparmiato a una data prestabilita, scelta dal sottoscrittore del servizio.

Nell'ambito assicurativo sono state realizzate soluzioni nell'offerta di ramo I, con la garanzia di un rendimento minimo cui va aggiunta la possibilità, in caso di imprevisti, di liquidare il proprio patrimonio rientrando in possesso almeno del proprio capitale, già dopo 18 mesi. Nell'ambito specifico delle prestazioni previdenziali, i Fondi pensione comprendono alcune forme di prestazione (sostegno del reddito e sostegno sanitario) che rivestono carattere sociale e assistenziale e distinguono nettamente il risparmio previdenziale dal risparmio gestito. Al verificarsi di determinati eventi lavorativi, l'aderente può richiedere lo smobilizzo della

posizione individuale (parziale o totale) prima dell'acquisizione del diritto al pensionamento nel sistema pubblico di appartenenza. In particolare, l'aderente ha diritto al riscatto del 50% della posizione individuale in caso di disoccupazione di almeno 12 mesi e in caso di mobilità o di Cassa Integrazione Guadagni (ordinaria e straordinaria); al riscatto totale in caso di inoccupazione superiore a 48 mesi; a ricevere le prestazioni pensionistiche con 5 anni di anticipo nel caso in cui lo stato di inoccupazione prolungato abbia luogo nel quinquennio precedente la maturazione del diritto al pensionamento pubblico. L'aderente ha inoltre diritto al riscatto totale in caso di invalidità permanente e all'anticipazione del 75% per spese sanitarie a seguito di gravissime situazioni relative a sé, al coniuge o ai figli.

La crisi globale ha avuto conseguenze sulla sostenibilità delle aziende, anche bancarie, creando profonda incertezza nella clientela sulla sicurezza dei depositi e sulla solvibilità delle banche. Per ristabilire la serenità della sua clientela, Intesa Sanpaolo ha proposto alle Banche estere del Gruppo un nuovo prodotto di raccolta denominato "deposito garantito". L'iniziativa è stata accolta con particolare favore dalle banche dell'Est Europa dove il ricordo del fallimento delle banche locali è più vivo nei risparmiatori. Il prodotto consiste in un *time deposit* con scadenza di 12 mesi, emesso da ogni banca locale con la particolarità che il pagamento della quota capitale e degli interessi viene garantito tramite un'apposita fidejussione emessa dalla Capogruppo. Il contratto di garanzia è consegnato al cliente, per testimoniare la sicurezza offerta dal prodotto.

Educazione finanziaria del cliente

Per la nostra Banca l'impegno per l'educazione finanziaria dei clienti è sempre una priorità, sia per migliorare la loro comprensione dei prodotti e dei servizi offerti sia per renderli maggiormente consapevoli delle loro scelte finanziarie.

Nel corso del 2009 sono state realizzate diverse iniziative per accrescere la cultura finanziaria ed economica dei clienti, mettendo a loro disposizione, non con finalità commerciali, la nostra consulenza e approfondendo i temi della gestione del risparmio e del bilancio familiare. Si tratta sia di eventi realizzati in filiale dopo l'orario di chiusura, sia di interventi effettuati dal personale specializzato della Banca in oc-

casione di eventi esterni organizzati da Associazioni dei Consumatori e di categoria o università, sia infine di incontri con gli studenti realizzati nelle scuole di vario ordine e grado.

Continua inoltre la produzione di "Scenario", il documento di approfondimento sui mercati e sulla situazione macroeconomica, messo a disposizione di tutti i clienti con cadenza semestrale in filiale o scaricabile sul sito Internet della Banca.

È sempre disponibile anche la newsletter settimanale inviata direttamente tramite e-mail a chi ne faccia richiesta, che contiene il punto sui mercati finanziari e le notizie rilevanti per i risparmiatori.

Anche l'evoluzione di *PattiChiari* ha portato un rinnovato impegno nella promozione dell'educazione finanziaria nel nostro Paese, attraverso programmi didattici rivolti a studenti delle scuole elementari, medie e superiori. Il nostro Gruppo sta collaborando attivamente a questo progetto attraverso Cassa di Risparmio del Veneto che ha partecipato all'edizione 2009 di *PattiChiari con l'economia* offrendo agli studenti delle scuole superiori di Verona e Vicenza la possibilità di partecipare al concorso "Sviluppa la tua idea imprenditoriale". Per l'anno scolastico 2009-2010 l'impegno prosegue sia per Cassa di Risparmio del Veneto sia per Cassa di Risparmio di Venezia e Cassa di Risparmio in Bologna; Cassa di Risparmio del Veneto è anche tutor del progetto *Our Community* dedicato agli studenti della scuola primaria, mentre Intesa Sanpaolo e Banca CR Firenze, con i propri esperti, partecipano alla *Settimana dell'educazione finanziaria*, rivolta alle scuole secondarie di primo grado, rispettivamente a Roma e a Firenze.

Diverse sono state le iniziative tese all'informazione e all'acculturazione finanziaria dei clienti avviate dalle Banche estere del Gruppo. Privredna Banka Zagreb ha organizzato in collaborazione con l'associazione bancaria croata una serie di workshop educazionali dal titolo "Come bilanciare entrate e spese". Il succes-

« Il livello di acculturazione finanziaria in Italia è molto più basso rispetto agli altri paesi europei, perché i soggetti interessati al tema sono molteplici e non esiste né una visione comune sul migliore approccio da adottare, né un coordinamento centrale nella progettazione di questi interventi. La Banca dovrebbe assumere un ruolo trainante nello sviluppo e diffusione di questo tipo di iniziative. »

Associazione dei Consumatori

« Si dovrebbero avviare iniziative di educazione finanziaria già a cominciare dalle scuole primarie e secondarie, oltre che presso le filiali e i luoghi di aggregazione già presenti sul territorio. »

Associazione dei Consumatori

so del progetto ha portato alla realizzazione del materiale di e-learning, che è disponibile al pubblico gratuitamente (in CD o scaricabile da Internet).


Banca Intesa Beograd ha avviato il progetto *Gestire le finanze personali* in collaborazione con la sede serba dell'UN Global Compact network. Il progetto è stato sviluppato dal Gruppo di Lavoro sulla CSR in ambito bancario e finanziario, composto da otto banche e da istituzioni nazionali. Gli incontri sono stati gestiti da esperti delle banche e rivolti al grande pubblico. Nessuna banca o prodotto bancario è stato promosso e l'attenzione è stata rivolta a migliorare le capacità dei cittadini nel gestire i propri soldi, apprendendo come risparmiare e quando richiedere un finanziamento. Dopo l'incontro pilota tenuto a fine 2009, altri 20 incontri sono stati pianificati per il 2010.

CIB Bank ha offerto una varietà di possibili alternative ai clienti in difficoltà con il pagamento delle rate dei mutui e ha pubblicato il documento "Soluzioni per le difficoltà di pagamento delle rate" che offre suggerimenti per la migliore scelta finanziaria per risolvere il problema. VUB Banka è impegnata nell'educazione finanziaria dei clienti da diversi anni. Sono stati realizzati alcuni leaflet, disponibili in filiale e sul sito Internet, che spiegano come gestire il denaro e come scegliere i prodotti giusti per le differenti esigenze personali e della famiglia, comparando le caratteristiche dei diversi prodotti e suggerendo come utilizzarli al meglio. Si è partiti con il migliorare la chiarezza e la trasparenza delle informazioni fornite ai clienti e si è poi proseguito modificando i prodotti stessi per renderli più semplici.

Anche sul sito Internet è stata avviata un'iniziativa di educazione finanziaria dedicata ai clienti e ai non clienti, con la realizzazione di un dizionario dei termini economico-finanziari e consigli sull'utilizzo dei prodotti. Oltre 10.000 visite al mese attestano l'interesse e l'importanza dell'iniziativa.

Nel 2009 VUB Banka ha organizzato un se-

minario per aiutare le donne imprenditrici, attraverso la spiegazione della legislazione associata all'avvio di imprese, la preparazione del Piano d'Impresa e di Marketing.

La russa Banca Intesa ha avviato una serie di seminari rivolti alle Piccole e Medie Imprese per migliorare le competenze finanziarie, in particolare in tema di tassazione e gestione aziendale. A dicembre 2009 è diventata partner del progetto *OPORA-CREDIT* (www.opora-credit.ru) , un portale dedicato alla finanza per le piccole imprese, con informazioni su come ottenere finanziamenti statali, migliorare le relazioni con le banche e acquisire maggiori competenze sul tema più generale del credito.

Il ruolo consulenziale ed educativo nelle adesioni collettive

A seguito dell'attivazione di un accordo collettivo tra Intesa Previdenza e un'azienda, viene avviato un piano di incontri con i dipendenti. In queste occasioni Intesa Previdenza svolge un importante ruolo consulenziale ed educativo: nelle presentazioni ai dipendenti delle aziende è dedicato ampio spazio alla spiegazione del sistema previdenziale pubblico italiano, delle regole di funzionamento e delle prestazioni che la previdenza pubblica offre e potrà garantire in futuro. Si rendono così i potenziali aderenti consapevoli dei vantaggi, dei vincoli e delle prestazioni attese della previdenza complementare e si cerca di sensibilizzarli sull'importanza della giusta scelta del profilo di investimento tra i diversi proposti dal Fondo pensione, sottolineando la cruciale importanza della decisione e della periodica revisione della stessa, al fine di non trovarsi in difficoltà in momenti di crisi (ad esempio trovarsi a poco tempo dal pensionamento su linee ad alto rischio).

Incontri formativi di questo tipo sono stati realizzati sia in contesti commerciali come Microsoft, Ing Direct, Mediaworld sia con associazioni come le ACLI, la CDO. o l'*Associazione Ricerca sul Cancro*.


Inclusione finanziaria

I clienti immigrati

In Italia i clienti stranieri sono circa 533.000, di cui il 57% ha un'età fra i 36 e i 65 anni e le etnie più numerose sono quelle rumena, albanese e marocchina. L'anzianità migratoria ha riflessi sia sul livello di bancarizzazione, sia sulle esigenze bancarie: in una prima fase l'esigenza primaria è quella di effettuare rimesse verso il paese di origine; successivamente quella di accreditare lo stipendio su un conto corrente e avere la disponibilità di un bancomat; infine i prodotti di finanziamento (mutui e prestiti) e prodotti di risparmio.

L'attuale offerta della nostra Banca nei confronti della clientela straniera è indifferenziata rispetto a quella italiana, fatta eccezione per il servizio *GetMoney to Family* e i *Multiethnic Point*. Il *GetMoney to Family* è il servizio di rimesse fondi di Intesa Sanpaolo basato su specifici accordi con banche e istituzioni finanziarie dei paesi dei principali gruppi etnici presenti in Italia, che permette di inviare denaro in 18 paesi¹, in tempi brevi e a costi contenuti. Il servizio coniuga semplicità e affidabilità dell'esecuzione, trasparenza e certezza per il cliente sui tempi e i costi, predefiniti per l'intera catena del pagamento (dalla disposizione di trasferimento all'incasso); possibilità per il beneficiario di scegliere fra accredito in conto o messa a disposizione dei fondi; prezzo competitivo rispetto alla concorrenza (anche non bancaria). Il servizio, nato nel 2004, è stato caratterizzato da una crescita costante (+10% nel 2009 rispetto all'anno precedente), in controtendenza rispetto al mercato mondiale delle rimesse. Per facilitare l'accesso dei clienti stranieri e favorire una buona relazione sono stati inoltre sviluppati in alcune filiali dei corner ad hoc, i *Multiethnic Point*, dove è presente personale specializzato con conoscenze linguistiche, selezionato in base alla concentrazione di determinate etnie nella zona.

Nel corso del 2009 la Banca ha collabora-


to con ABI e CeSPI a un progetto promosso da World Bank per monitorare a livello mondiale i costi delle rimesse dei migranti, nell'ambito del quale è stato realizzato un sito – www.mandaisoldiacasa.it  – per offrire informazioni comparate sulle modalità e sui costi dell'invio delle rimesse.

Di particolare interesse è inoltre il *Progetto Imprenditori Immigrati* – PR.IM.I. – avviato con la collaborazione della Provincia di Milano, della *Fondazione Antiusura* e della *Fondazione Ethnoland*, con l'obiettivo di accompagnare lo sviluppo imprenditoriale di nuovi cittadini, agevolare l'accesso al credito, prevenire il ricorso alla finanza informale e le conseguenti derive criminali. PR.IM.I. rappresenta un centro di valutazione di imprenditori e progetti e un fondo mutualistico di garanzia (dotazione 350.000 euro) dei finanziamenti concessi da Intesa Sanpaolo. Anche gli imprenditori immigrati che accedono al progetto alimentano il fondo versando il 2% di quanto loro erogato. Gli imprenditori finanziati sono stati 8 per un ammontare di 127.000 euro.

Buoni vacanza

Intesa Sanpaolo è partner del Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri nella realizzazione dell'iniziativa "Buoni Vacanza" dedicata alla promozione del turismo sociale e al sostegno del diritto alla vacanza per famiglie, giovani, anziani, disabili e fasce deboli della popolazione. I Buoni Vacanza sono titoli di pagamento, assistiti da un contributo statale, richiedibili da soggetti economicamente deboli e spendibili presso le aziende turistiche che hanno aderito all'iniziativa. Intesa Sanpaolo è il gruppo bancario scelto in via esclusiva dall'*Associazione BVI* per svolgere

le attività di sottoscrizione, incasso e tesoreria (affidata a Banca Prossima).

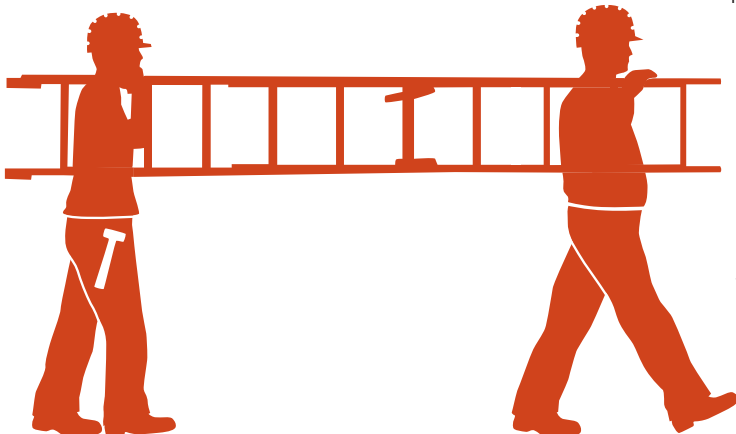
Per confermare la prenotazione effettuata sul sito www.buonivacanze.it  il richiedente può recarsi in qualsiasi filiale Intesa Sanpaolo dove potrà effettuare il pagamento della quota a suo carico, senza spese aggiuntive.



« La Banca dovrebbe sviluppare maggiormente la capacità di accoglienza degli stranieri nelle filiali anche con progetti di sensibilizzazione ed educazione alla multiculturalità. »

Associazione per i diritti dei migranti

¹ Attualmente è possibile inviare denaro in Albania, Bangladesh, Brasile, Bulgaria, Romania, Ecuador, Egitto, Filippine, India, Mali, Marocco, Moldavia, Perù, Serbia, Thailandia, Tunisia, Ucraina, Vietnam. Per aumentare la capillarità del servizio rimesse e favorire l'inclusione finanziaria di persone tipicamente non bancarizzate, sono in corso di definizione nuovi accordi che permetteranno di inviare denaro anche in Russia, Sri Lanka.



I fondi gestiti con criteri sociali, ambientali e di buon governo

Il sistema di fondi etici messo a disposizione dei clienti di Intesa Sanpaolo si articola in un'offerta nell'ambito dei fondi azionari e obbligazionari.

Fondo	Patrimonio al 31.12.2009 (€ mln)	Performance
Azionario Internazionale Etico	110	+22,7%
Obbligazionario Etico	218	+7,8%
Diversificato Etico	103	+8,9%

AMBIENTE

Il patrimonio dei fondi etici rappresenta lo 0,81% del patrimonio totale dei fondi del Gruppo. 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 2009 l'universo investibile è stato modificato, considerando positivamente i programmi per la riduzione di gas serra, la tutela della biodiversità, l'utilizzo di tecnologie pulite, il coinvolgimento dei fornitori, la tutela delle minoranze nella forza lavoro e negativamente il coinvolgimento nel settore delle armi, la violazione dell'antitrust, le frodi contabili e le discriminazioni nella concessione dei crediti. Non sono in essere policy specifiche sull'esercizio di voto in società incluse nei fondi o partecipate. A garanzia delle scelte gestionali rispetto ai principi etici sopra indicati è attivo un Comitato di Sostenibilità, indipendente e autonomo rispetto a Eurizon, che esprime un solo membro. Composto da professionisti di estrazione eterogenea e con significativa esperienza nei diversi ambiti di responsabilità sociale (bioetica, energie alternative, corporate governance, diritto, medicina, ambiente, pari opportunità), il Comitato indirizza la gestione e formula strategie per risolvere tematiche etiche e di CSR rilevanti.

Il Regolamento Unico di gestione dei fondi Obbligazionario Etico e Azionario Internazionale

COMUNITÀ

Etico prevede inoltre di finanziare iniziative umanitarie tramite la devoluzione di una parte della commissione di gestione pari allo 0,01% del patrimonio netto medio giornaliero complessivo in ciascun esercizio annuale. I partecipanti al fondo Obbligazionario Etico possono devolvere ad associazioni benefiche una parte dei ricavi messi in pagamento dal fondo medesimo. Nel 2009 sono stati destinati 40.000 euro ai terremotati dell'Abruzzo e 2.500 euro all'organizzazione *ADMAIORA Onlus*, a tutela delle donne. Inoltre Eurizon Capital secondo una prassi consolidata, ha devoluto 850 euro a favore della fondazione *Opera San Francesco per i Poveri Onlus* a seguito di una raccolta benefica tra i propri dipendenti. Eurizon Capital SGR ha aderito alle Linee Guida di Trasparenza di Eurosif, ente paneuropeo non profit che incoraggia pratiche di investimento socialmente responsabili e migliori modelli di corporate governance. L'impegno è di fornire informazioni accurate, adeguate e tempestive per permettere alle parti interessate, e in particolare ai clienti, di comprendere le politiche e i processi seguiti per gli investimenti socialmente responsabili. In Eurizon Capital, tra i mandati per clienti istituzionali, si segnala la presenza di tre comparti di Fondi pensione negoziali gestiti con criteri di responsabilità sociale e due SICAV la cui componente è gestita con criteri responsabili. All'estero si segnala l'Alternative Energy Fund dell'ungherese CIB Bank, fondo indicizzato al DAX Global Alternative Index, che ha nell'universo investibile le 15 principali società di produzione di energia rinnovabile. Il patrimonio del fondo ammonta a 7,5 milioni di euro.

Nel 2009 Intesa Sanpaolo, per tramite di Eurizon Capital, è stata eletta alla presidenza dell'Asset Management Working Group di UNEP FI e alla Presidenza dell'Investment Commission del comitato esecutivo di UNEP FI.

Ascolto e dialogo

Le indagini sulla soddisfazione dei clienti

Target	Obiettivi	Metodologia Campionamento
Clienti privati e small business delle Banche commerciali in Italia (giugno-luglio 2009)	Valutare il grado di soddisfazione della clientela nei confronti di: <ul style="list-style-type: none"> ● personale di agenzia e referente ● ambiente interno dell'agenzia ● prodotti e servizi ● relazione con il mondo bancario ● passaparola ● Brand Image 	<ul style="list-style-type: none"> ● 5850 interviste telefoniche a clienti privati ● 2.600 interviste telefoniche a clienti small business
Ricerca di Sistema: clienti e non clienti – privati e small business in Italia Per ciascuna Direzione Regionale della BdT l'universo di riferimento è costituito dalla popolazione italiana adulta tra i 18 e i 75 anni	Valutare il grado di soddisfazione di clienti e non clienti nei confronti di: <ul style="list-style-type: none"> ● personale di agenzia e referente ● ambiente interno dell'agenzia ● prodotti e servizi ● relazione con il mondo bancario ● passaparola e atteggiamenti futuri ● Brand Image 	<ul style="list-style-type: none"> ● 4.800 interviste telefoniche a clienti e non clienti privati ● 4.800 interviste telefoniche a clienti e non clienti small business
Clienti privati e Piccole e Medie Imprese delle Banche commerciali – Estero	Valutare il grado di soddisfazione della clientela nei confronti di: <ul style="list-style-type: none"> ● personale di agenzia e referente ● ambiente interno e organizzazione dell'agenzia ● prodotti e servizi ● assistenza post vendita ● passaparola ● immagine della Banca ● fidelizzazione del cliente ● confronti con i competitor in ogni paese (benchmarking) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 100.000 interviste, 9 banche coinvolte di cui: <ul style="list-style-type: none"> – 90.000 per monitoraggio trimestrale sui clienti attivi delle Banche estere del Gruppo (Privati e SME) – 10.000 interviste a clienti di banche concorrenti per il benchmarking annuale
Clienti privati, utilizzatori del canale Internet delle Banche commerciali – Estero	Valutare il grado di soddisfazione della clientela rispetto a: <ul style="list-style-type: none"> ● utilizzo e accessibilità di Internet ● eventuali cause di insoddisfazione sul servizio di Internet banking 	<ul style="list-style-type: none"> ● Circa 1.800 questionari compilati online dai clienti (nel corso dell'ultimo trimestre dell'anno), 4 banche coinvolte

Conquistare la fiducia del cliente, conoscere il suo grado di soddisfazione, le sue aspettative e i suoi bisogni, è fondamentale per un eccellente livello di servizio. Intesa Sanpaolo ha effettuato anche nel 2009 indagini sulla soddisfazione dei clienti delle Banche del Gruppo (ricerca di Customer Satisfaction Strategica) e relative alla popolazione bancarizzata in Italia (Indagine di benchmark).

L'indagine Strategica di Customer Satisfaction 2009 ci ha permesso di misurare gli scostamenti della soddisfazione dei clienti nel tempo, l'evoluzione dei loro bisogni, ma anche la loro propensione al passaparola, vero e proprio indicatore di fedeltà. Le rilevazioni vengono sempre effettuate con la massima attenzione alle modalità di contatto e nel pieno rispetto

della Privacy, garantendo al cliente l'utilizzo delle informazioni da lui forniteci sotto forma di statistiche riassuntive.

Clienti privati – Italia

L'indagine ha coinvolto telefonicamente tra giugno e luglio 5.850 clienti privati e il questionario ha permesso di analizzare tutti gli aspetti della relazione. Da quest'anno è utilizzata la metodologia del Net Satisfaction Index (NSI), indicatore che suddivide i clienti in tre classi: soddisfatti (voti 8-10), neutrali (voti 6-7) e insoddisfatti (voti 1-5); la differenza tra la percentuale dei soddisfatti e quella degli insoddisfatti determina l'indice NSI. Il giudizio di Overall Satisfaction (il giudizio di soddisfazione globale) è sostanzialmente allineato con il giu-

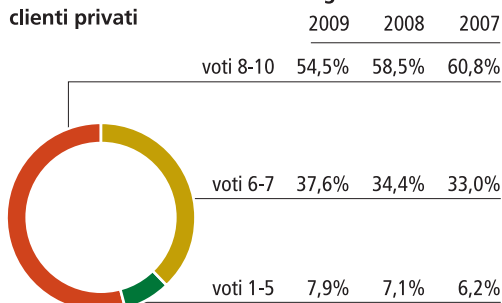
dizio del 2008 seppur in leggero calo (47 nel 2009 vs 51 nel 2008).

Rimane elevata la percentuale di clienti che nel 2009 ha espresso giudizi di eccellenza: il 54% degli intervistati ha infatti espresso giudizi dall'8 al 10, percentuale che rappresenta i clienti entusiasti, sostenitori e pronti a divulgare l'immagine positiva della Banca. Rimane molto positivo (in linea con il 2008) il giudizio sul personale di agenzia, testimoniando che la relazione è nostro elemento distintivo. In netta crescita la soddisfazione per l'ATM (69 vs 66) e per l'Internet banking (77 vs 71) confermando il definitivo superamento delle criticità causate dal processo

di integrazione informatica del 2008. Risulta in leggera ripresa il giudizio di soddisfazione per gli investimenti (9 vs 7) che rimane tuttavia contenuto, segno della crisi finanziaria non ancora del tutto superata. I risultati evidenziano infine un calo nel giudizio sui finanziamenti e prestiti (61 vs 66), sottolineando i problemi di natura esogena che hanno recentemente investito il settore del credito (Credit Crunch, crisi finanziaria mondiale, ecc.).

“ Apprezziamo molto la disponibilità del personale in filiale che però non sempre riesce a rispondere alle nostre aspettative a causa degli impegnativi ritmi di lavoro. ”
Clienti famiglia

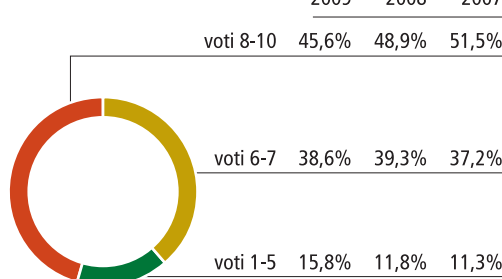
Distribuzione dei voti Overall ragionata: clienti privati



Clienti small business – Italia

Nel 2009 sono state effettuate 2.600 interviste telefoniche ai clienti del segmento small business. Risulta in calo rispetto al 2008 la valutazione globale del Gruppo (Overall ragionata: 30 vs 37), mentre rimangono sostanzialmente stabili i giudizi di soddisfazione sul personale di agenzia (62 vs 63), sul conto corrente (19 vs 21) e sui servizi di incasso e pagamento (31 vs 33). Crescono i giudizi di soddisfazione sul Pos (34 vs 32) e sull'ambiente interno di agenzia (53 vs 50). Si registra anche per questo segmento un calo significativo nell'area del credito che testimonia la sensibilità agli effetti della crisi finanziaria.

Distribuzione dei voti Overall ragionata: clienti small business



Analisi dei bisogni delle imprese

Tra giugno e luglio 2009 è stata realizzata una rilevazione sui comportamenti finanziari e sui bisogni delle imprese di piccole e medie dimensioni, attraverso 500 questionari e 1.000 interviste telefoniche. Le risposte ottenute sono state tenute in considerazione nell'elaborazione del nuovo Piano di Marketing.

Nel corso del 2009 è stata avviata la realizzazione di un sistema di misurazione, valutazione e management delle attività di Customer Satisfaction dei clienti imprese di grandi dimensioni, con la creazione di una struttura dedicata che garantisce un presidio innovativo e integrato nei modelli di business. Si tratta del primo progetto strutturato in Italia e uno dei primi a livello internazionale su questo taglio di clientela bancaria corporate e sarà modulato su tutta la gamma di prodotti e servizi offerti.

Ricerca di Sistema – Italia

Per rilevare il posizionamento della nostra Banca in relazione al mercato italiano e ai principali

competitor, anche nel 2009 è stata realizzata una ricerca specifica di benchmark, con interviste telefoniche realizzate con un sistema CATI¹, rivolte a tutta la popolazione bancarizzata italiana. È stato utilizzato l'indicatore ACSI, American Customer Satisfaction Index, indicatore che misura la soddisfazione dei consumatori all'interno dell'economia americana. Realizzato dal National Quality Research Center presso l'università del Michigan, l'ACSI costituisce il modello di riferimento per il calcolo della Customer Satisfaction e permette la confrontabilità sia a livello intersettoriale, sia a livello internazionale. Rispetto al 2008 si registra un sostanziale allineamento delle performance a livello di Sistema bancario (segmento Privati). Solo le Banche di Credito Cooperativo e il Banco Posta ottengono risultati superiori al Sistema, mentre i grandi Gruppi risentono ancora dell'instabilità che caratterizza i mercati internazionali. Intesa Sanpaolo, seppur in leggera crescita rispetto all'anno precedente (67,2 vs 67,0) risulta ancora al di sotto del Sistema.

¹ Computer Assisted Telephone Interviewing.

² Per il calcolo dell'indice ACSI sono stati considerati solo i clienti che hanno risposto a tutte le overall di area presenti nel questionario (da cui derivano le latenti di soddisfazione), di conseguenza il numero dei clienti utilizzati per il calcolo dell'indicatore risulta leggermente inferiore al totale dei clienti intervistati: 929 per Intesa Sanpaolo, 4.487 per il totale Sistema.

Sistema clienti privati (valori da 1 a 100)	Indice ACSI 2009	Indice ACSI 2008	Indice ACSI 2007
Intesa Sanpaolo	67,2	67,0	68,1
Sistema	69,0	68,4	69,8
N. interviste clienti Intesa Sanpaolo	993 ²	1.170	2.457
N. interviste clienti Sistema	4.800 ²	5.200	9.000

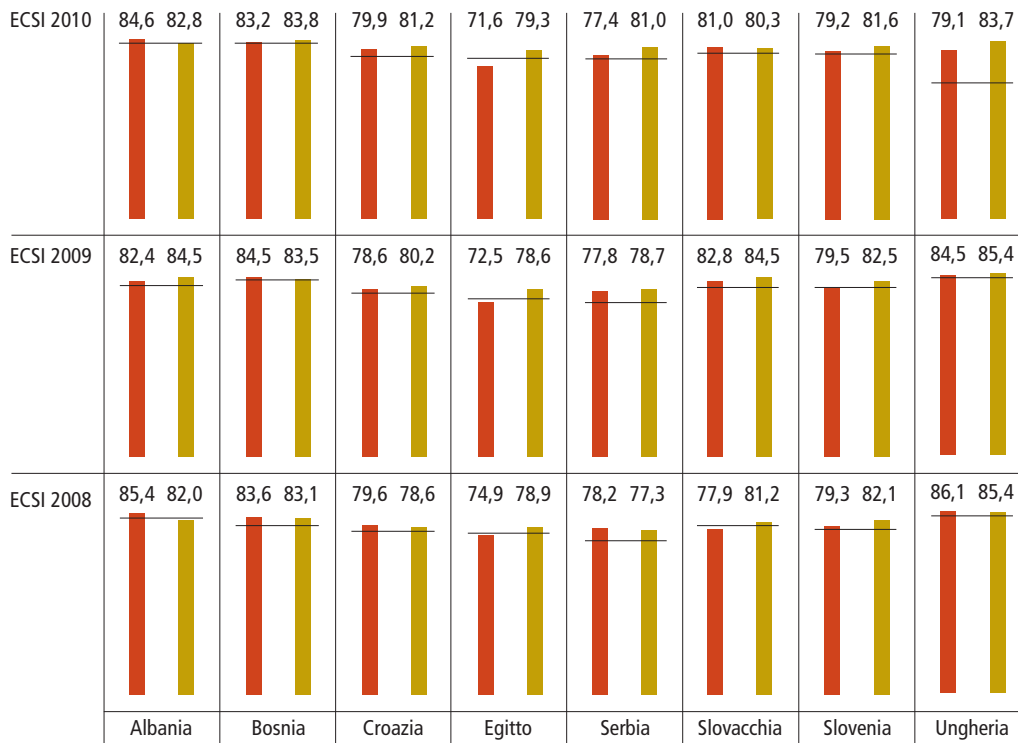
Clienti privati e Piccole e Medie Imprese delle Banche commerciali – Estero

Nel 2009 è proseguito lo sviluppo delle attività del programma Listening 100% presso le Banche estere del Gruppo. Per misurare con sistematicità la soddisfazione dei clienti e identificarne le cause di insoddisfazione, è proseguito il monitoraggio tramite intervista telefo-

nica, che consente di calcolare affidabili indici di soddisfazione ai diversi livelli organizzativi (la banca in generale, le aree commerciali, fino alla singola filiale). Il sistema di monitoraggio è adottato da 9 delle 11 Banche estere del Gruppo e ha totalizzato oltre 100.000 interviste nel corso del 2009 su campioni rappresentativi della clientela privati e Piccole Medie Imprese.

European Customer Satisfaction Index (ECSI)¹ – Retail

Banche estere del Gruppo Intesa Sanpaolo confrontate con il miglior competitor e con la media di benchmarking nel proprio mercato



■ Banca del Gruppo
 ■ Miglior Competitor
 — Media di benchmarking

Fonte: 21.494 interviste telefoniche a clienti retail

¹ European Customer Satisfaction Index, indicatore utilizzato per il monitoraggio della soddisfazione della clientela anche in settori diversi da quello bancario. L'approccio adottato consente di calcolare, per ciascuna banca, indici di soddisfazione della clientela a diversi livelli organizzativi, dalla banca nella sua totalità sino alla singola filiale, passando per le aree commerciali e le divisioni per segmento di mercato.

La russa Banca Intesa non partecipa alla rilevazione di benchmarking.

I dati raccolti a gennaio 2010 su un campione rappresentativo di clienti privati confermano il generalizzato calo della soddisfazione trasversale alle banche coinvolte nella rilevazione, ma strettamente radicato nei paesi che hanno rivisto al ribasso le loro aspettative nei confronti del settore bancario. In questo contesto non facile alcune banche del Gruppo hanno dimostrato di essere in grado di reggere i cambiamenti del mercato mantenendo il ruolo dei best performer.

Alla fine dell'anno è inoltre partita una rilevazione sistematica per misurare la soddisfazione dei clienti privati che utilizzano il servizio di Internet banking. Tale rilevazione online è coerente, nella metodologia e nell'approccio, con quella telefonica già in corso sui clienti privati e Piccole Medie Imprese.

Nel corso del 2009 è proseguito il lancio del programma di formazione *Listening 100% Education Programme* sulle Banche estere, che ha l'obiettivo di diffondere e rafforzare la consapevolezza in materia di soddisfazione dei clienti ai vari livelli organizzativi e nelle diverse funzioni aziendali, incluse quelle centrali e di supporto, che – seppure non diretta-

mente a contatto con i clienti finali – risultano spesso decisive nel determinare la qualità del servizio erogato e percepito. Infine alcune banche hanno inserito i dati di Customer Satisfaction per unità organizzativa nella reportistica commerciale interna, per sostenere la centralità di una cultura del cliente basata su azioni e risultati.

L'intero processo di ascolto e miglioramento continuo della soddisfazione dei clienti è sostenuto dalle apposite unità organizzative – Voice of the Customer Unit – che nel corso del 2009 sono state create anche all'interno di Banca Intesa Beograd, la russa Banca Intesa, Banka Koper, Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina e Privredna Banka Zagreb.

La gestione dei reclami

La gestione puntuale e attenta delle segnalazioni e dei reclami dei clienti rappresenta una preziosa fonte di informazione e un canale di ascolto privilegiato per migliorare il livello di servizio, i processi organizzativi e l'offerta commerciale. Nel corso del 2009 gli esposti pervenuti dalle diverse Banche del Gruppo in Italia e all'estero sono stati complessivamente



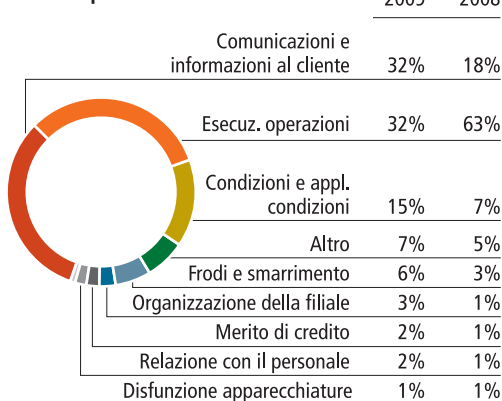
106.475 con una diminuzione di poco più del 3% rispetto al 2008. Il raggiunto consolidamento organizzativo per la gestione dei reclami della maggior parte delle Banche del Gruppo in Italia ha consentito di affrontare con efficacia i nuovi impegni conseguenti alle recenti innova-

zioni regolamentari, tra cui l'avvio dell'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario e l'entrata in vigore della Nuova Normativa di Trasparenza, che obbligano gli intermediari a dare risposta ai reclami della clientela (esclusi quelli relativi agli investimenti) entro 30 giorni.

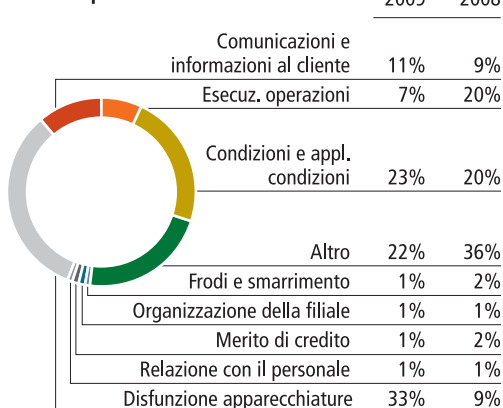
Reclami per tipologia

	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Reclami servizi d'investimento	8.911	10.153	8.161	794	543	219
di cui titoli default	2.044	2.454	–	141	5	–
di cui titoli strutturati	28	301	–	62	51	–
Assegni ed effetti	2.154	1.584	–	56	14	–
Bonifici Stipendi e Pensioni	2.486	2.118	–	4.676	3.110	–
Carte	3.794	38.450	16.788	12.440	4.964	3.008
Crediti	2.833	2.095	2.235	8.781	5.389	4.882
c/c e depositi	8.473	7.762	11.262	8.086	6.604	2.137
Mutui e Crediti speciali	3.940	2.335	–	2.963	2.766	–
Prodotti assicurativi	4.424	4.282	3.704	362	148	–
Remote banking	1.113	878	–	11.244	3.246	–
Altro	2.574	4.050	8.391	16.371	9.735	10.988
TOTALE	40.702	73.707	64.706	65.773	36.519	24.666

Reclami per motivazione: Italia



Reclami per motivazione: Estero



Per quanto riguarda il perimetro italiano, il numero complessivo dei reclami sui servizi d'investimento ha registrato una rilevabile diminuzione, motivata in particolare dal sostanziale esaurimento della problematica relativa ai titoli strutturati e dalla contrazione dei reclami presentati da clienti investitori in titoli emessi dal gruppo Lehman Brothers, diminuiti di circa il 40% rispetto al 2008. Si è proseguito con singole istruttorie su tali reclami, secondo la logica dell'esame "caso per caso" e sulla base delle apposite Linee Guida delineate nel 2008.

Nell'ambito dei reclami su conti correnti, finanziamenti, informative alla clientela e richieste di documentazione si è rilevata la particolare incidenza di reclami riferiti a operazioni di finanziamento fondiario e in generale ai rapporti di affidamento, dovuta anche alla recente introduzione di previsioni su portabilità e rinegoziazione del debito e di cancellazione delle garanzie ipotecarie, che in più casi sono risultate di non immediata comprensibilità da parte della clientela e che hanno reso comunque necessari progressivi adeguamenti procedurali

sia degli intermediari sia delle stesse Amministrazioni interessate.

Su analoghi presupposti sono pervenuti reclami e richieste di chiarimenti motivati dall'introduzione da parte del Gruppo del nuovo regime commissionale¹, che in particolare aboliva la cosiddetta "Commissione di massimo scoperto".

Da luglio 2009 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha adeguato la gestione dei casi di disconoscimento di operazioni che risultano effettuate con carte di pagamento detenute dalla clientela alle nuove modalità che sono state definite nell'ambito dell'iniziativa *Patti Chiari* anticipando i contenuti della normativa europea Payment Services Directive – PSD. È dunque previsto il rimborso "salvo buon fine" – in tempi sostanzialmente immediati – delle somme contestate dal cliente, in attesa degli esiti delle successive verifiche, che devono in ogni caso esaurirsi entro il termine di 120 giorni, decorso il quale il riaccredito effettuato diviene in ogni caso definitivo. Nel corso del 2009 sono state gestite 24.753 pratiche di disconoscimento della clientela di operazioni effettuate con carte di debito e credito; di queste 20.665 sono state accolte, per un esborso complessivo di oltre 16 milioni di euro.

Nel corso dell'anno, 865 ricorsi sono stati sottoposti dalla clientela alla decisione dell'Ombudsman – Giuri Bancario, mentre 38 ricorsi sono stati presentati all'Arbitro Bancario Finanziario.

645 esposti hanno fatto oggetto di richiesta di aggiornamento e riscontro da parte degli Organismi di Vigilanza presso la Banca d'Italia; 17 da parte della Consob e 15 dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. I reclami relativi alla privacy pervenuti nel 2009 sono stati 697 per l'intero Gruppo, mentre quelli relativi all'anatocismo 523. Nel corso del 2009 sono pervenute 64 segnalazioni relative a possibili violazioni da parte della Banca del Codice Etico.

Per quanto riguarda le Banche estere, nel corso del 2009 è continuato l'ascolto dei reclami e dei suggerimenti dei clienti per conseguire un progressivo allineamento delle Banche estere del Gruppo a standard omogenei di relazione con la clientela, pur nel riconoscimento delle specificità di mercato e delle normative di ciascun paese. Il confronto dei dati storici rivela come le Banche estere abbiano sviluppato un'accresciuta capacità di gestire ma, soprattutto, di monitorare e tenere memoria dei reclami e delle insoddisfazioni della clientela.

Nel 2009 sono state perseguite queste direttrici d'intervento:

- completata l'attivazione di specifiche unità organizzative dedicate alla gestione dei reclami nelle nove banche già attive sul programma *Listening 100%* (Bank of Alexandria, Banca Intesa Beograd, CIB Bank, la russa Banca Intesa, Banka Koper, Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina, Privredna Banka Zagreb, VUB Banka). In particolare, è stata promossa la progressiva messa a punto di processi e norme di azione sui reclami, nell'ottica della soddisfazione della clientela.

Tali unità organizzative garantiscono non solo la gestione e la soluzione efficiente dei reclami della clientela, ma anche l'uso delle informazioni derivanti dai reclami per assicurare la correzione dei difetti di servizio e il miglioramento dei processi;

- è stata completata la messa a punto di un linguaggio comune relativo all'"Ascolto" (reclami e suggerimenti), condiviso con le principali banche. Lo scopo è di facilitare l'identificazione e la diffusione delle best practice operative delle diverse Banche, nonché di stabilizzare la reportistica trimestrale. Fra i dati raccolti circa le cause dei reclami, il mondo delle carte si rivela l'area che maggiormente muove le proteste e le segnalazioni dei consumatori, spesso sovrapposto e confuso con le anomalie di funzionamento di ATM e POS. Le unità di gestione dei reclami maggiormente interessate hanno in questo senso avviato monitoraggi e approfondimenti, che si compiranno nel 2010, anche al fine di meglio focalizzare le reali responsabilità che si possono effettivamente attribuire alle banche. Per il 2010 inoltre la percentuale dei reclami risolti in 48 ore rappresenterà un importante parametro di monitoraggio e di miglioramento.

Il servizio assistenza clienti

Altro importante canale di comunicazione e ascolto è il servizio assistenza, che risponde attraverso il canale Internet, via e-mail e telefono, alle domande dei clienti. Costituisce spesso il primo livello di contatto con la Banca, sia per le richieste di informazioni su prodotti e servizi, sia per risolvere problematiche non così rilevanti da diventare veri e propri reclami, sia infine per raccogliere suggerimenti e lamentele su temi di rilevanza generale. Oltre 3,8 milioni di chiamate sono state gestite attraverso il risponditore automatico e quasi 1,6 milioni dagli operatori, mentre sono state gestite circa 116.000 e-mail di clienti.

¹ Conseguente all'applicazione del Decreto Legge n. 185 del 29/11/2008, convertito dalla Legge n. 2 del 28/01/2009

Dialogo con le Associazioni dei Consumatori

I tratti fondamentali del confronto con le organizzazioni consumeristiche si concretizzano nel rapporto consolidato e strutturato nel tempo, nella massima collegialità possibile delle relazioni, nel reciproco rispetto dei ruoli. Internamente l'attività è finalizzata al miglioramento della formazione consumeristica nella cultura aziendale in chiave non autoreferenziale ma di apertura al dialogo che sappia mettere la Banca in condizione di utilizzare le competenze maturate dai consumatori.

Il riscontro a criticità specifiche e di sistema segnalate dai cittadini/clienti alle associazioni si è concentrato sui temi delle surroghe e rinegoziazioni mutui, la Commissione di massimo scoperto e l'attuazione dei decreti legge in materia di tutela dei consumatori. Sono state attivate iniziative per l'utilizzo responsabile del denaro e la prevenzione del sovraindebitamento e dell'usura, attraverso la promozione presso le associazioni dello strumento del *Check-up Finanziario* e il supporto nell'ascolto alle famiglie in difficoltà. In questa fase di crisi è stata ulteriormente incrementata la comunicazione alle associazioni delle iniziative del Gruppo legate alla sospensione rate mutui e al credito alle famiglie e alle imprese.

È proseguito l'impegno nel *Consumers' Forum*, primo tavolo di studio nazionale che vede insieme Associazioni di Consumatori e aziende italiane per approfondire e diffondere le tematiche della cultura consumeristica, proponendosi come interlocutore unico di istituzioni, settore universitario e media.

In seno ai tavoli tematici su conciliazione e credito responsabile, nel 2009 è proseguita la discussione delle domande pervenute nel corso del 2008 per la procedura di **conciliazione sui bond Parmalat** ai clienti ex Gruppo Sanpaolo. Il processo ha visto alla fine del 2009 svolgersi 464 tavoli di conciliazione che hanno valutato in totale 10.990 domande. Di queste, 4.239 hanno ricevuto una proposta di rimborso per un ammontare totale pari a quasi 11,8 milioni di euro. I rimborsi riguardano il 38,6% delle domande valutate e ammontano al 5,7% del controvalore investito nei titoli Parmalat per tutte le domande trattate e al 13,2% se si considerano solo le domande con proposta di rimborso.

L'esame delle domande si concluderà entro il primo semestre 2010.

La procedura di conciliazione Permanente, che riguarda i prodotti offerti ai clienti privati

(conti correnti e connesse carte di pagamento, mutui e prestiti personali), già estesa nel 2007 ai clienti della rete Sanpaolo, rappresenta uno strumento per mantenere e rafforzare il rapporto di fiducia tra Banca e clienti, un'opportunità in più a garanzia della loro soddisfazione sulla qualità dei prodotti e dei servizi utilizzati. Si tratta del primo accordo a livello europeo, reso possibile dal dialogo e dal rapporto duraturo instaurato con le Associazioni dei Consumatori. La procedura di conciliazione è semplice, gratuita e veloce (i tempi massimi di risoluzione sono 60 giorni). Il cliente può decidere di aderire senza alcun onere e con la consapevolezza di non compromettere eventuali strade diverse che volesse intraprendere anche successivamente, a tutela dei suoi interessi. Nel corso del 2009 sono pervenute **187 domande**.

Progetto *Ascolto Rete*

Il progetto *Ascolto Rete*, avviato nel febbraio 2009, nasce come iniziativa di collaborazione per valorizzare le idee, le competenze e l'esperienza dei colleghi della rete, per accelerare il processo di miglioramento e semplificazione dell'operatività di filiale. I colleghi hanno a disposizione un portale web dedicato, con 20 forum tematici al quale indirizzare liberamente le loro proposte via e-mail. Tutte le proposte vengono selezionate dalla Redazione di Progetto inserendo le prescelte in un piano di realizzazione consultabile da tutti. Nel corso del 2009 sono stati realizzati 120 interventi, principalmente informatici, ma anche formativi per rafforzare, ove necessario, la conoscenza di procedure e processi, per un impegno economico totale di oltre 1,1 milioni di euro.

Progetto *SEIok*

La Qualità rappresenta un preciso impegno della nostra Banca nei confronti dei clienti. Nel 2009 è stato avviato il progetto *SEIok* – Sistema di Eccellenza di Intesa Sanpaolo – con l'obiettivo di rendere misurabili le aspettative e la soddisfazione della clientela nonché le caratteristiche del servizio reso. Si tratta di un Sistema di Gestione per la Qualità innovativo, che porta Valore Aggiunto nei processi puntando all'eccellenza nel servizio. Il progetto si



« I tavoli di conciliazione con le Associazioni dei Consumatori sono, dal nostro punto di vista, un'eccellenza nel panorama bancario italiano ed europeo perché realmente efficaci nel risolvere controversie e per l'alto grado di coinvolgimento e interesse diretto della Banca. »

Associazione dei Consumatori

basa sui principi fondamentali richiamati nella normativa esterna e interna in merito alla deontologia professionale, alla correttezza e trasparenza nell'operatività, all'utilizzo di processi e procedure idonei a garantire l'erogazione efficiente ed efficace del servizio ai clienti. Anche gli strumenti utilizzati sono basati su un dialogo semplice e chiaro, partecipativo e comunicativo con il cliente, sulla positività di approccio e sullo sviluppo di una nuova cultura della qualità.

L'iniziativa si sviluppa attraverso 6 grandi "progetti d'azione": definizione normativa dei processi e degli standard di servizio, identificazione di specifici Indicatori di Performance da monitorare, indagini di Customer Satisfaction, progetti di ascolto dei clienti e dei dipendenti, interventi di miglioramento continuo. La metodologia di lavoro è stata incentrata sulla visione che il cliente ha del complesso

dei servizi offerti, immedesimandosi nei suoi bisogni e nelle sue aspettative e individuando i principali "momenti della verità" che caratterizzano il nostro rapporto con lui quando entra in banca, quando usufruisce dei nostri prodotti e servizi e quando si relaziona ai suoi referenti interni. L'analisi è stata sviluppata nell'ambito di 6 funzioni principali, di responsabilità della Banca, per la soddisfazione della clientela: l'accoglienza, i servizi operativi, i servizi di investimento, i servizi di finanziamento, i servizi a Valore Aggiunto, l'assistenza. Per ciascuna funzione sono stati identificati specifici indicatori di servizio che danno poi concretezza a un punteggio finale, espressione sintetica di un vero e proprio indice di qualità della filiale.

Per facilitare l'attività di monitoraggio e agevolare il riconoscimento delle criticità su cui intervenire prioritariamente, è stato creato un cruscotto della qualità attraverso cui è possibile tenere sotto controllo l'andamento di tutte le voci che compongono l'indice di qualità. I risultati di questo monitoraggio saranno inseriti già nel 2010 all'interno del sistema premiante.

Un nuovo modo di incontrare le aziende e condividere i valori

Nel 2009 è stato realizzato un nuovo format di comunicazione rivolto al mondo delle medie e grandi imprese italiane. "Racconto Italiano" è una rappresentazione teatrale, realizzata in collaborazione con il Teatro Franco Parenti che ha portato in scena in 11 città italiane i valori, la responsabilità e la capacità del Gruppo di sostenere lo sviluppo delle aziende e del Pae-

se. Grandi attori hanno dato vita a personaggi provenienti da diverse regioni italiane: piccole storie di uomini e donne che nelle loro diverse identità, mestieri, aspirazioni e sogni sono accomunati dalla voglia di fare, di intraprendere. Storie portatrici di valori come l'inventiva, la fantasia, l'entusiasmo, il coraggio, la competitività, la capacità di ascoltare, di vedere oltre l'apparenza. Valori che appartengono alle aziende italiane e ne costituiscono un prezioso patrimonio da conservare e trasmettere.



« Qualità della relazione significa assicurare forme di ascolto più individualizzate ed essere attenti alle esigenze più concrete di tutti i clienti, grandi e piccoli, in modo da sviluppare relazioni più durature. »
Cliente

Semplicità e trasparenza nella comunicazione

La nuova disciplina sulla "Trasparenza dei servizi bancari e correttezza delle relazioni" si applica a tutte le operazioni e a tutti i servizi bancari e finanziari e si rivolge a tutta la clientela. Prevede un regime particolare di tutela per i clienti al dettaglio, cioè i consumatori, le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale, gli enti senza finalità di lucro, le imprese che occupano meno di dieci addetti e fatturato annuo non superiori a due milioni di euro. La Banca si sta attivando per il puntuale riconoscimento anagrafico del cliente al momento della stipula del contratto e per la classificazione dei clienti esistenti, in mancanza della quale viene applicato il massimo regime di tutela (le imprese vengono tutte considerate clienti al dettaglio). Le nuove regole a favore della clientela prevedono:

- una più chiara illustrazione dei diritti dei clienti con i "Principali diritti del cliente"¹;
- l'utilizzo attivo di Fogli Informativi aggiornati in termini di informazioni e comprensibilità, redatti secondo le indicazioni di Banca d'Italia;
- l'adozione di Guide pratiche concernenti i contratti di conto corrente e i mutui ipotecari offerti ai consumatori e l'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie;
- l'introduzione dell'Indicatore sintetico di costo del prodotto per gli affidamenti e i conti correnti destinati ai consumatori, oltre che per i mutui e il credito al consumo già previsto (TAEG);



« La comunicazione che riceviamo è migliorata in termini di chiarezza, vorremmo che il linguaggio utilizzato fosse ancor più semplice e meno tecnico. »
Associazione dei Consumatori

¹ I Diritti riguardano i diversi prodotti offerti dalla Banca e i momenti di relazione e di vendita in cui la Banca è tenuta a fornire documentazione e informazioni adeguate. Il dettaglio dei diritti dei clienti è disponibile sul sito Internet della Banca.

● l'invio di un riepilogo annuale di tutte le spese sostenute nel conto corrente (a partire dall'esercizio 2010) per permettere al cliente di verificare se vi sono prodotti più adatti alle sue esigenze.

Fogli informativi nella postazione Internet di filiale

Da fine 2009 è attiva la funzionalità che permette di pubblicare online i documenti della "Trasparenza bancaria", consentendo alle filiali di dismettere l'archivio cartaceo dei fogli informativi. La postazione Internet posizionata all'interno della filiale è uno strumento agevolmente utilizzabile dal cliente e consente di accedere ai servizi Internet e di svolgere una funzione di education alla clientela, nonché a stampare i documenti della trasparenza e della rendicontazione. L'attuale layout della postazione sarà modificato al fine di renderla accessibile anche ai portatori di handicap nonché maggiormente riservata per la tutela della privacy. L'inserimento dei Fogli Informativi online consente l'aggiornamento tempestivo e su tutta la rete dei documenti, la disponibilità continua dei fogli informativi per i clienti, la riduzione nell'utilizzo di materiale per aggiornamento (carta e toner).

La rendicontazione al cliente

Il rinnovamento, sia nei contenuti sia nella grafica, della rendicontazione del conto corrente, deposito titoli e carta di credito realizzato lo scorso anno è stato esteso nel 2009 alle nuove carte SuperFlash e ai Libretti. Dall'analisi delle indagini sulla soddisfazione dei clienti risulta che nel periodo di diffusione dei nuovi estratti conto il gradimento dei clienti è salito notevolmente.¹ Nel corso del 2009 la nuova rendicontazione ha comportato anche significativi interventi sul rendiconto titoli che contiene tutte le informazioni sulla coerenza del portafoglio del cliente con il suo profilo di rischio.

Sempre più clienti hanno scelto la *Rendicontazione online*, facile, comoda, sicura ed economica, consente di ricevere in via telematica la documentazione e la corrispondenza legata ai propri rapporti con la Banca e di contribuire alla tutela dell'ambiente. Alcuni prodotti lanciati nel 2009 sono stati abbinati alla *Rendicontazione online* in automatico, salvo espressa rinuncia da parte del cliente. Il servizio di Rendicontazione on line consente di risparmiare fino al 75% delle spese di invio della documentazione.

Attivando la *Rendicontazione online* inoltre

anche i clienti possono contribuire al rispetto dell'ambiente, evitando lo spreco di carta e i costi ambientali della stampa e del trasporto della posta.

Payment services directive

La direttiva PSD² costituisce la più significativa iniziativa legislativa dell'Unione Europea sui servizi di pagamento e introduce importanti cambiamenti per le Banche e i clienti in termini di:

- miglioramento dei tempi e delle modalità di esecuzione dei servizi di pagamento;
- maggiori informazioni per il cliente sui pagamenti e sulle condizioni del servizio;
- uniformità di regole nell'ambito del mercato unico europeo.

La direttiva, dopo l'introduzione dell'euro e il lancio degli strumenti SEPA, ha dato nuovo impulso alla creazione del mercato unico dei pagamenti a livello europeo, aumentando la concorrenza e proteggendo particolarmente i consumatori attraverso una serie di regole di trasparenza e tempi certi nell'esecuzione degli ordini. La PSD stabilisce che la prestazione in via continuativa di servizi di pagamento sia regolata da un contratto quadro tra Banca e cliente, con una serie di obblighi informativi verso il cliente, come l'indicazione dettagliata di tutte le spese (compresi gli eventuali costi di scritturazione contabile) ed eventuali tassi di interesse e di cambio applicati a ogni operazione di pagamento.

Altra novità è l'esecuzione dei pagamenti entro un tempo breve e predefinito, in generale entro un giorno lavorativo successivo alla ricezione della disposizione o entro due giorni lavorativi successivi, nel caso di ordini cartacei. I fondi ricevuti devono essere accreditati al beneficiario nella stessa giornata in cui pervengono alla Banca. Sebbene la direttiva permetta sino al 1° gennaio 2012 di prolungare di due giorni i tempi di esecuzione, Intesa Sanpaolo ha deciso di applicare le nuove tempistiche più favorevoli alla clientela sin dalla data di entrata in vigore della PSD in Italia. Inoltre la Banca ha adeguato alla normativa europea alcuni servizi (Bonifico Estero e Bonifico Europeo Unico) già prima del recepimento della Direttiva, applicando anticipatamente ai clienti le condizioni migliorative (valuta e tempi di esecuzione).

AMBIENTE



« La Banca dovrebbe essere più tempestiva nelle sue comunicazioni, in particolare quando vengono adottate nuove procedure e nuove normative. »
Clienti famiglia

¹ L'NSI (indice di soddisfazione del segmento famiglie) è cresciuto da 48 nella rilevazione del primo trimestre 2009 a 52 del secondo trimestre 2009.

² Numero 2007/64/CE (nota come direttiva PSD – Payment Services Directive).

Progetto PattiChiari

L'implementazione del progetto *PattiChiari* ha visto le Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo aderenti¹ al Consorzio impegnate nella realizzazione di 26 *Impegni per la Qualità* (sui 30 definiti dal *Consorzio PattiChiari*) e tre Iniziative facoltative. Si tratta di strumenti e procedure elettroniche interbancarie, che costituiscono un articolato Codice di Autoregolamentazione del sistema bancario al servizio dei clienti, per ottenere un mercato retail più efficiente, trasparente e concorrenziale. In particolare si è puntato a semplificare la mobilità del conto corrente, attraverso strumenti di confronto online dell'offerta tra tutte le banche aderenti, semplificando il trasferimento dei servizi da una banca all'altra. Questi strumenti non solo soddisfano le Linee Guida europee in materia di mobilità della clientela, ma ne costituiscono un miglioramento.

A settembre 2009 CIB Bank ha firmato il Codice di condotta per le banche ungheresi, parte di un progetto avviato dal governo per rispondere a un bisogno sollevato dai cittadini per migliorare le relazioni con gli istituti finanziari. Il Codice, attivo da dicembre, è un impegno volontario basato sui tre fondamentali principi della trasparenza, della Compliance e della simmetria di informazioni. Nell'ambito della trasparenza la Banca si impegna a rendere i termini del finanziamento chiari e comprensibili al pubblico e a fornire tutte le informazioni necessarie. Le banche devono inoltre rispettare una serie di regole definite e rese note e si impegnano a non modificare i tassi di interesse e le commissioni quando queste variazioni siano svantaggiose per il cliente mentre sono obbligate a farlo nel caso siano a suo vantaggio.

Vicinanza al cliente


I canali telematici

I canali diretti consentono ai clienti di operare con la Banca a distanza, con comodità e sicurezza, nel corso dell'intera giornata. Tra le nuove funzionalità nei servizi Internet per i clienti privati rese disponibili nel 2009 ricordiamo il Bonifico Estero e l'Addebito Diretto Unico Europeo (ADUE)² anche via telefono, il Pagamento Multe (solo a Firenze), l'Attivazione Carta Servizi Tim/Vodafone e il Pagamento del Canone TV via Internet, il Pagamento del Bollo Auto. Si è inoltre concluso il rinnovamento della parte operativa dei siti web delle Banche del Gruppo, sulla base delle richieste degli utenti, delle migliori esperienze internazionali e delle

nuove soluzioni per il web 2.0. Tra le novità, la semplificazione della navigazione e della grafica, la razionalizzazione delle sezioni di comunicazione e il miglioramento dell'interazione con il Customer Service; la personalizzazione dell'Home Page e del Menù sulla base delle esigenze operative del cliente. Sono stati resi disponibili anche gli Avvisi via SMS con alert in occasione di particolari eventi come la ricezione dello stipendio.

A fine dicembre 2009, il Gruppo Intesa Sanpaolo vanta circa 2,9 milioni clienti dei servizi Internet, cellulare e telefono, pari a quasi il 28% del totale della clientela retail con una crescita del 12,5%. Nel corso del 2009 è continuata anche la crescita dei clienti che hanno richiesto la *Rendicontazione online*, il 66% della clientela multicanale. Riguardo all'operatività, nel 2009 sono state effettuate circa 9,7 milioni di operazioni di bonifico, corrispondenti a una percentuale di automazione del 55%. Nel Trading sono state eseguite tramite i canali diretti circa 5 milioni di operazioni (escluso Intesa Trade) con una crescita annua del 40% e pari al 77% del totale degli scambi in titoli effettuati. Anche l'offerta alle imprese nel 2009 è stata caratterizzata da diverse novità: adeguamento prodotti e servizi alla PSD³, integrazione dell'offerta di prodotti SEPA per la gestione di pagamenti in euro a livello nazionale e transfrontaliero nell'Area Unica, avvio del progetto *Financial Value Chain*, eliminazione delle comunicazioni cartacee e integrazione dei sistemi di remote banking del Gruppo CR Firenze e Casse del Centro che ha coinvolto complessivamente oltre 850 filiali e circa 53.000 clienti. Il progetto *Financial Value Chain* consiste in un'offerta di prodotti e servizi ad alto Valore Aggiunto per la fruizione integrata dei servizi transazionali (*Cash Management*) e di *Trade*, correlati in particolare ai processi aziendali di *supply chain* che innescano bisogni transazionali-finanziari. I clienti beneficeranno di una riduzione dei costi dei processi e dell'aumento del controllo dei flussi e delle giacenze. Fornendo supporto e prodotti adeguati, il Gruppo accompagnerà le imprese italiane ed estere lungo il cammino dell'internazionalizzazione. La nuova soluzione sarà fruibile online attraverso un'unica piattaforma di Gruppo e prevederà il riconoscimento devisus da parte della Banca di tutti gli utenti e la contestuale abilitazione a operare sul portale mediante uno strumento di autenticazione sicura.

Per ridurre il materiale inviato in formato cartaceo da maggio 2009 è stato eliminato l'avviso di scadenza RI.BA, fino a quel momento invia-

¹ Le Banche del Gruppo aderenti al *Consorzio PattiChiari*, gli *Impegni per la Qualità* attivati, quelli da attivare e le iniziative facoltative sono disponibili sul sito Internet: www.pattichiari.com. 

² Servizio di addebito preautorizzato in euro che consente ai clienti di pagare creditori in Italia o negli altri Paesi SEPA.

³ La Direttiva della Comunità Europea 2007/64/CE sui servizi di pagamento nel Mercato Interno (PSD), definendo un quadro legislativo di riferimento omogeneo per i servizi di pagamento nel mercato unico europeo, particolarmente utile anche per la realizzazione della SEPA, stabilisce nuovi standard contrattuali basati sulla massima trasparenza e nuovi termini certi e più stringenti per l'esecuzione di pagamenti in euro e in ogni altra divisa UE, incoraggiando l'adozione di nuovi sistemi di pagamento. La Direttiva europea sui servizi di pagamento è entrata in vigore in Italia il 1° marzo 2010 (Decreto Legislativo n. 11 del 27/01/2010, pubblicato in Gazzetta Ufficiale del 13/02/2010) e pertanto da tale data la Banca applica le nuove norme ai Bonifici e ai pagamenti con carte.

Per quanto riguarda i canali telematici, tale indicazione hanno imposto una revisione significativa dei prodotti Bonifico Fornitori, Bonifico Stipendi e Giroconto Bonifico Europeo Unico e Bonifico Estero.

to sia in modalità telematica sia in modalità cartacea, mentre da dicembre 2009 è stata eliminata la rendicontazione cartacea dei bonifici in accredito alle persone giuridiche, come già previsto per le persone fisiche. Nel corso del 2010 è stata inoltre pianificata l'attivazione centralizzata a tutta la clientela titolare del servizio LINKS Intesa Sanpaolo, del prodotto *Rendicontazione online*.

A fine anno i clienti del Gruppo che hanno sottoscritto il servizio di remote banking sono pari a circa 389.000 aziende, di cui 300.000 aziende principali e 89.000 aziende consociate. Nel 2009, il numero di operazioni dispositive inviate dalla clientela tramite il canale remote ammonta a circa 161 milioni.

La rete di circa 7.200 sportelli bancomat (ATM) presenti in Italia conta circa 1.550 sportelli che accettano versamenti di assegni e contanti e circa 4.800 equipaggiati con il dispositivo jack che consente il prelievo in autonomia tramite guida vocale alla clientela non vedente. Per la clientela ipovedente invece su tutti gli ATM WEB (6.850), è a disposizione la funzionalità di prelievo assistito con grafica ad alta risoluzione (scritte gialle su sfondo nero) attivabile tramite la digitazione del tasto 5 prima dell'inserimento della carta. Le nuove apparecchiature dotate di tecnologia web e allineate agli standard internazionali di gestione delle carte con microprocessore EMV (a fine 2009 più del 95% del totale) forniscono ai clienti informazioni su conti e carte, consento di effettuare ricariche telefoniche, pagamento delle utenze più comuni e disposizione di bonifico sia Italia che il BEU, Bonifico Europeo Unico.

Nuovo layout di filiale per le Banche estere

Nel corso dell'anno è stato lanciato un progetto per l'introduzione di un nuovo branch layout per le reti estere caratterizzato da notevole modularità, per potersi adeguare localmente a modelli di servizio differenti, e a modalità di relazione e di utilizzo dei servizi non omogenei. Gli spazi operativi sono disposti in modo chiaro e accurato e l'utilizzo dei colori del brand di Gruppo consente un'immediata individuazione e fruizione dei servizi. Per elevare la qualità del servizio è stata introdotta la figura dell'Addetto all'Accoglienza, che assiste la clientela nell'utilizzo dei canali remoti, riducendo i tempi di acces-

so ai servizi. Il modello di filiale per le Banche estere, con timing differenti per ciascun paese, è stato introdotto in Romania, Serbia, Egitto, Slovacchia e Bosnia Erzegovina.

Grande attenzione è stata prestata dalle Banche al problema dell'accessibilità per le persone disabili, attraverso l'adozione di rampe e altri accorgimenti tesi a rimuovere qualsiasi barriera dalle nostre filiali.

La tutela della sicurezza

Nel corso del 2009 il Gruppo ha consolidato la propria strategia di attenzione prioritaria alla protezione delle persone, dei dati personali, dei processi e dei beni fisici trattati all'interno delle proprie strutture, tutelando gli interessi e i diritti dei propri collaboratori e dei propri clienti. Obiettivo primario della Banca, ancor prima che obbligo di legge, è quello di diffondere e ampliare l'attenzione e la sensibilità culturale ai temi della protezione del dato personale, trattato nelle diverse fasi di lavorazione all'interno della Banca e delle altre società. Ciò è stato realizzato sia attraverso corsi formativi dedicati al personale (Direttori di filiale e soggetti che curano il tema presso i principali settori della banca) sia attraverso pubblicazioni miranti a catturare l'interesse dei dipendenti con esempi pratici quotidiani.

È stato rafforzato il monitoraggio dell'operatività delle carte e delle transazioni online per i clienti corporate consentendo una riduzione dei tempi di recupero e gestione delle operazioni fraudolente rilevate e migliorando il servizio offerto alla clientela.

A supporto dell'efficacia della prevenzione delle frodi, nel corso dell'anno sono state pubblicate sulla Intranet aziendale le prime FAQ¹ in risposta alle principali domande pervenute nel



¹ Acronimo di *Frequently Asked Questions*, domande poste frequentemente

corso dell'anno dalle filiali. Nel corso del 2009, 95 Società del Gruppo hanno avviato o concluso l'iter di adozione di un quadro normativo unico di sicurezza del patrimonio informativo. Per mantenere il miglior livello di sicurezza dell'operatività diretta, oltre a rinnovare le precedenti certificazioni ISO27001 (certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni) per i canali Internet banking e phone banking e per il prodotto Bancalidentity, nel corso del 2009 la certificazione ISO27001 è stata estesa anche a Mediofactoring riguardo ai servizi ICT erogati dal fornitore.

Anche le Banche estere hanno adottato gli standard più alti di sicurezza per le transazioni effettuate in Internet banking, attraverso meccanismi di autenticazione e autorizzazione all'avanguardia.

Riveste particolare importanza l'aspetto dell'informazione alla clientela circa le possibili frodi online (phishing e pharming). Diverse iniziative sono state realizzate per rendere il pubblico consapevole dei rischi, con la pubblicazione di brochure stampate e di informazioni online sui siti delle Banche stesse.

La continuità operativa

Il completamento degli investimenti dell'ultimo triennio consente oggi alla Banca di porsi come punto di riferimento, in linea con le migliori best practice internazionali in tema di continuità operativa (certificato dalla visita ispettiva di Banca d'Italia nel 2009).

Intesa Sanpaolo ha completato l'integrazione dei presidi di continuità operativa con il rilascio della soluzione di Disaster Recovery incrociato tra i poli tecnologici di Torino e Parma e relativa certificazione. Ha inoltre gestito particolari situazioni critiche con l'attivazione di una Unità di Crisi di Gruppo a seguito del terremoto in Abruzzo, con specifiche task force per la predisposizione di filiali mobili, misure straordinarie a favore della popolazione colpita dal sisma e sostegno del personale presso le zone del sisma.

Politiche di commercializzazione di prodotti finanziari derivati Otc

Intesa Sanpaolo offre ai propri clienti una gamma ampia e diversificata di prodotti finanziari derivati – su tassi, cambi e, dalla fine del 2009, su commodity – che consentono di minimizzare o gestire in modo dinamico i rischi legati alla volatilità delle variabili economiche e finanziarie sottostanti. La nostra politica commerciale è rivolta ad assicurare l'utilizzo consapevole di questi prodotti, valutando preventivamente

l'adeguatezza delle operazioni, tenendo conto del profilo finanziario del cliente e delle sue effettive esigenze. L'offerta spazia da soluzioni molto semplici, a elevato coefficiente di protezione, fino a soluzioni più complesse che possono presentare effetti congiunti di protezione e di gestione attiva delle variabili di rischio. In tal senso la Banca può proporre prodotti con finalità di copertura o di gestione del rischio purché si sia in presenza di un adeguato sottostante. Applicando la normativa vigente e per ragioni di correttezza e deontologia professionale, Intesa Sanpaolo è determinata a perseguire una politica di commercializzazione di tali prodotti equilibrata che consenta di garantire:

- l'esistenza di coerenza tra esperienza e obiettivi finanziari del cliente da un lato e caratteristiche del prodotto offertogli dall'altro;
- una totale comprensione del prodotto da parte del cliente, con particolare attenzione ai risvolti di costo e di rischio, in un'ottica di piena chiarezza e trasparenza.

Tali principi sono formalizzati nel documento "Politiche per la commercializzazione dei prodotti finanziari derivati Otc su tassi di interesse, cambi e commodity". I clienti con operazioni in derivati Otc in essere ricevono un "Rendiconto mensile derivati Otc", riportante i principali dettagli delle operazioni stesse con il relativo valore di mercato.

Il sostegno al tessuto produttivo italiano

Sostegno alle PMI: l'accesso al credito

L'accesso al credito continua a essere una delle sfide più significative per l'avvio e lo sviluppo delle Piccole e Medie Imprese, questione insprita dalla più grave crisi finanziaria ed economica degli ultimi decenni. Intesa Sanpaolo non ha fatto mancare il proprio sostegno all'economia con diverse iniziative avviate e messe in atto allo scopo di liberare risorse a vantaggio di famiglie e imprese.

Ad agosto 2009 Intesa Sanpaolo ha aderito all'avviso comune sottoscritto da ABI, Governo e Associazioni imprenditoriali per la sospensione dei debiti delle PMI nei confronti del sistema creditizio. L'accordo impegna tutte le banche del Gruppo nella moratoria per le PMI che registrano difficoltà finanziarie temporanee. Intesa Sanpaolo era già attiva su questo fronte in particolare con l'accordo

sottoscritto a inizio luglio con Confindustria per fornire liquidità e ricapitalizzare le Piccole e Medie Imprese italiane. Le domande di sospensione accolte fino a fine 2009 sono state circa 30.000 e a fronte di un debito residuo di circa 9,6 miliardi di euro, il debito prorogato ammonta a circa 1,6 miliardi. Altri importanti accordi sono stati siglati con le principali associazioni di categoria: Confcommercio per sostenere le piccole imprese del commercio, del turismo e dei servizi; Confagricoltura per supportare la filiera agroalimentare; con Confartigianato, CNA, Casartigiani. Complessivamente sono stati messi a disposizione del sistema produttivo 7 miliardi di euro. Nel corso del 2009 Intesa Sanpaolo ha confermato la disponibilità di risorse creditizie per le imprese italiane di piccola e media dimensione, con circa 60 miliardi di euro di fidi già accordati e attualmente non utilizzati e altri 35 miliardi di euro circa in termini di nuovi fidi accordabili, se richiesti.

Al momento Intesa Sanpaolo dà credito al Sistema Italia per quasi 500 miliardi di euro (circa un terzo del PIL) e il 66% di questo credito va alle imprese soprattutto di piccole e medie dimensioni.

Crescere insieme alle imprese

In questa particolare congiuntura economica, per rafforzare ulteriormente il nostro ruolo di banca di riferimento per Piccole e Medie Imprese e associazioni di categoria, è stato sviluppato il **progetto Crescere insieme alle imprese**. Sono state messe a disposizione nuove soluzioni raggruppate in tre linee:

- **“Sostegno concreto”**: questa gamma di prodotti comprende tutti quegli strumenti di supporto del circolante realizzati allo scopo di aiutare le imprese ad affrontare il ciclo congiunturale. Include soluzioni che consentono di rinviare il rimborso della quota capitale di alcune rate di finanziamenti in corso e di gestire le tensioni di liquidità legate all’insolvenza dei propri clienti. Anche le convenzioni con gli enti fieristici nascono con l’intento di favorire, con finanziamenti ad hoc, la partecipazione degli imprenditori a eventi che contribuiscono dal punto di vista relazionale e commerciale al business. La collaborazione con Fondimpresa consente inoltre lo sviluppo di iniziative di formazione delle imprese nei confronti dei propri dipendenti.

- **“Rafforzamento e Sviluppo”**: prevede prodotti di finanziamento costruiti per agevolare i nuovi investimenti o il miglioramento della struttura patrimoniale e la ricapitalizzazione

delle aziende, anche tramite l’utilizzo di strumenti finalizzati a rendere certi i costi dei finanziamenti rispetto alle future oscillazioni dei mercati, ad esempio in termini di tassi. L’innovazione e lo sviluppo potranno avvalersi di una specifica linea di finanziamento destinata a supportare progetti di ricerca, sviluppo e innovazione nonché piani organici di investimento volti all’arricchimento del contenuto tecnologico di prodotti, processi e servizi e al miglioramento dell’organizzazione e della struttura aziendale.

- **“Ponte”**: Intesa Sanpaolo, nell’ambito del proprio impegno a crescere insieme alle imprese con iniziative dedicate ha sviluppato ulteriormente il proprio ruolo di “ponte” con tutte le altre entità attive sul territorio che possano agevolare l’accesso al credito consentendo alla Banca di ridurre i rischi da insolvenza (Confidi, Fondo Centrale di Garanzia, SACE, Cassa Depositi e Prestiti, BEI).

I Confidi

Nel 2009 si è intensificata l’attività di collaborazione con i Confidi. Attraverso i consorzi di garanzia, con i quali Intesa Sanpaolo già da molti anni ha stipulato accordi e convenzioni, si può garantire alle piccole imprese una maggiore facilità di accesso al credito a medio e lungo termine. Attualmente sono in vigore convenzioni con circa 350 Confidi.

Oltre a rilasciare una garanzia sui finanziamenti erogati, i consorzi di garanzia mettono a disposizione della Banca il proprio patrimonio di conoscenze sulle imprese associate. Tale apporto informativo, soprattutto di natura qualitativa viene valorizzato attraverso l’utilizzo di una metodologia di valutazione conforme allo standard della Banca.

Nell’ambito delle imprese e dei piccoli operatori economici i dati del 2009 sono molto interessanti:

- oltre 9 miliardi di euro di plafond disponibili a fronte di un erogato pari a circa 1,4 miliardi di euro;
- circa 14.000 clienti con finanziamenti garantiti da Confidi.

Anche le controllate estere hanno operato per sostenere le PMI in questo periodo di difficile



« A settembre 2009, Intesa Sanpaolo e Confartigianato, Cna, Casartigiani hanno firmato un accordo che prevede la destinazione da parte del gruppo bancario di un plafond di 3 miliardi di euro alle imprese italiane del settore. Tale iniziativa rappresenta un intervento sociale concentrato sulle imprese minori che sono quelle più colpite dalla crisi... È una iniziativa molto positiva che meriterebbe una comunicazione più efficace. »

Associazione dei Consumatori

congiuntura, sviluppando accordi con fondi pubblici e associazioni di categoria. La slovena Banka Koper collabora con il "Fondo pubblico della Repubblica Slovena per lo sviluppo regionale e lo sviluppo delle aree rurali" e il "Fondo per le imprese slovene", istituzione finanziaria nazionale fondata con lo scopo di supportare le PMI e accelerarne la crescita e lo sviluppo. La Banca ha anche proseguito l'attiva collaborazione con la Camera dell'artigianato sloveno così come con le Camere Regionali dell'artigianato. La collaborazione si basa sul progetto *Obrtnik Cards* (Carte per l'Artigianato) grazie al quale la Banca offre agli associati servizi bancari specifici per le loro diverse tipologie di attività.

In Ungheria CIB Bank ha sviluppato *CIB SOS Project* per sostenere le attività imprenditoriali che in questo periodo di crisi finanziaria hanno dovuto affrontare gravi difficoltà. Il progetto, nato nel giugno del 2009, consente di identificare soluzioni rapide per le imprese che, pur se incorse in problemi di solvibilità, abbiano capacità di ripresa.

Le soluzioni proposte prevedono facilitazioni nel rimborso, estensione dei termini di pagamento oppure rifinanziamenti. Sono stati adottati anche programmi di ristrutturazione del debito per micro-imprese con l'obiettivo di sostenere l'occupazione anche in un periodo critico. CIB Bank ha ristrutturato 210 operazioni dall'inizio del progetto.

Sostegno allo sviluppo delle PMI in area balcanica

È proseguita l'attività in partnership con ALDA (Association of Local Democracy Agency) per progetti in ambito sociale dell'area balcanica.

La serba Banca Intesa Beograd ha erogato nel 2009 118 finanziamenti per un totale di più di 1,1 milioni di euro, puntando allo sviluppo di attività imprenditoriali di venture capital che hanno generato valore sociale nella comunità. I finanziamenti ALDA e quelli destinati a favorire l'imprenditoria femminile usufruiscono di tassi di interesse significativamente più bassi rispetto alle condizioni del mercato locale.

Alla partnership con ALDA aderisce anche la Banca

croata Privredna Banka Zagreb, che ha finanziato nello scorso anno 9 progetti per un totale di oltre 500.000 euro, e dal 2009 Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina che ha dato avvio a una iniziativa di micro-credito per privati e Piccole e Medie Imprese. Lo scopo del progetto è di stimolare l'imprenditorialità concedendo finanziamenti a condizioni flessibili e tassi di interesse vantaggiosi per la creazione di start-up, la realizzazione di progetti imprenditoriali innovativi, l'avvicinamento dei giovani al settore finanziario e lo sviluppo economico che potrebbe favorire l'integrazione del Paese nell'Unione Europea.

Attività di ricerca e studio per essere a fianco del tessuto produttivo locale

Sul tema dell'impatto della crisi globale sul finanziamento delle PMI, Intesa Sanpaolo ha organizzato, nel marzo 2009, sotto l'egida del Working Party dell'OCSE su PMI e imprenditorialità, una tavola rotonda che si è concentrata sulle misure politiche adottate dai governi per agevolare l'accesso ai finanziamenti. Il dibattito si è sviluppato sulla base di un questionario a cui hanno risposto 29 Paesi membri e non membri dell'Organizzazione, la Commissione Europea e il Fondo europeo per gli investimenti (FEI).

I risultati della tavola rotonda sono stati raccolti nella pubblicazione a cura di OCSE e Intesa Sanpaolo "L'impatto della crisi globale sul finanziamento alle PMI e all'imprenditorialità. Le politiche dei governi". La Tavola rotonda ha rappresentato un importante contributo alla

Risposta strategica dell'OCSE alla crisi finanziaria ed economica.

Sempre in tema di attività di ricerca a sostegno del tessuto produttivo italiano, Intesa Sanpaolo mette a disposizione le attività di analisi del territorio e dei distretti industriali del Servizio Studi e Ricerche che coinvolge gli operatori, realizza e diffonde report di analisi, mette a disposizione servizi di consulenza, pubblica ricerche su riviste scientifiche. Il Servizio Studi e Ricerche dedica alle regioni italiane e alle 103 province report monografici di analisi strutturale e previsionale, aggiornati ogni anno e, a partire dal 2010, ogni trimestre. I

“ Le banche, per dimostrare di essere partner di successo, devono essere in grado di comprendere, attraverso una profonda conoscenza del territorio in cui operano, quali siano le azioni di investimento più vantaggiose e più idonee allo specifico contesto socio-economico locale in modo da essere in grado gestire progetti complessi. ”
Associazione di rappresentanza dei Comuni

principali distretti italiani sono monitorati con approfondimenti monografici e sul piano del loro sviluppo congiunturale. All'analisi della congiuntura dei distretti è invece dedicata una pubblicazione trimestrale, "Il Monitor dei Distretti", che offre una lettura dell'andamento delle esportazioni dei principali distretti italiani. La linea di ricerca sui distretti industriali viene completata con il Rapporto annuale Economia e Finanza dei Distretti industriali che, giunto a fine 2009 alla seconda edizione, offre una fotografia dell'evoluzione distrettuale secondo i dati di bilancio delle imprese.

I settori industriali

Il nostro sostegno all'attività e alla crescita delle imprese si avvale anche della ricerca realizzata internamente sui settori industriali e, più in generale, sul tessuto imprenditoriale italiano. Un prodotto cardine di questa attività del nostro Servizio Studi e Ricerche è l'Analisi dei settori industriali, un rapporto realizzato da ormai oltre vent'anni in collaborazione con Prometeia contenente previsioni dettagliate per settore con aggiornamenti trimestrali. La Divisione Corporate e Investment Banking, con l'obiettivo di migliorare la percezione delle necessità dei clienti e rafforzare le attività di partnership offrendo gli strumenti per valutare rischi e opportunità di intervento, ha adottato già dal 2008 un modello di servizio per settore industriale. In quest'ottica, la Divisione si è dotata da tempo dei "tavoli settoriali", incontri periodici fra team specializzati per industry. Gli incontri hanno l'obiettivo di raccogliere, sistematizzare e sviluppare le conoscenze sul settore, sostenere i gestori e i GRM (global relationship manager) nell'approfondire le caratteristiche e le strategie settoriali, consolidare relazioni di lungo periodo garantendo un servizio di eccellenza che sappia anticipare le aspettative e le necessità future delle imprese. Da luglio 2009 a questa modalità di incontri se ne è aggiunta una nuova, che prevede la partecipazione al tavolo di due nuovi attori: un esponente del settore industriale rappresentativo dell'industry al tavolo settoriale specifico e inoltre, sempre per le industry di maggior rilievo strategico, l'affiancamento di una società di consulenza che consente di avere una visione sulle strategie industriali.

Favorire l'innovazione e la ricerca nelle imprese

Per ogni impresa l'innovazione tecnologica è uno strumento importante per competere e cogliere nuove opportunità di crescita, soprat-

tutto in un mercato che cambia con grande rapidità.

Intesa Sanpaolo è da sempre vicina alle aziende più dinamiche, sostenendo i loro programmi di sviluppo, offrendo assistenza, consulenza e finanziamenti attraverso strutture dedicate.

Nova+

Nel corso del 2009 è continuata l'offerta della linea di prodotti Nova+; si tratta di una linea specifica di finanziamenti a medio termine a condizioni agevolate destinati alle imprese che intendono migliorare il proprio livello tecnologico. L'offerta è articolata in diverse soluzioni a seconda della strategia attivata dall'impresa. Dai programmi di ricerca e sviluppo svolti internamente e destinati al miglioramento di nuovi prodotti e processi produttivi, ai piani organici di investimento acquistando innovazione sul mercato, all'innovazione dei sistemi informativi aziendali e quella realizzata tramite affidamento di commesse per studi, sviluppi e trasferimento di tecnologie innovative a università e a enti pubblici di ricerca.

Come nel passato, la Banca ha continuato a operare in un'ottica di condivisione accompagnando le imprese nella individuazione dei fabbisogni soggettivi di innovazione, nella valutazione degli aspetti tecnologici e industriali del progetto da finanziare e nella stima della redditività dell'iniziativa. La valutazione dei progetti avviene a cura di una struttura specialistica che include competenze tecnologiche specifiche; per progetti di particolare complessità e/o rilievo, la Banca si avvale anche del contributo dei propri partner scientifici (prestigiose università e politecnici italiani).

Nel corso del 2009 sono state ricevute oltre 300 domande a fronte di progetti di investimento per oltre 700 milioni di euro, per un importo complessivo dei finanziamenti richiesti di 551 milioni di euro, di cui 253 milioni già erogati dall'avvio del progetto.

Start up Initiative

Nel 2009 la Divisione Corporate e I.B. ha istituito un nuovo servizio dedicato al monitoraggio costante del mondo dell'innovazione d'impresa nei suoi diversi aspetti, interno ed esterno. Dal punto di vista interno, rappresenta un motore di sviluppo per l'innovazione, un punto di ascolto, di condivisione e di diffusione delle idee. Verso l'esterno sviluppa un'intensa relazione con il mondo accademico e i centri di ricerca. Il primo progetto varato è *Start up Initiative*. Il progetto ha l'obiettivo di far nascere nuove iniziative imprenditoriali per far crescere

le imprese che hanno un forte spirito innovativo rafforzando la loro competitività in un complesso contesto di mercato. *Intesa Sanpaolo Start up Initiative* rappresenta la prima e unica piattaforma che in Italia unisce aziende e investitori in un percorso che include formazione, selezione e presentazione agli investitori con l'obiettivo di creare concrete opportunità di investimento avvicinando chi innova a chi fa finanza. La prima edizione di *Start Up Iniziative* si è articolata in tre fasi durante le quali le aziende hanno potuto perfezionare il proprio business plan, sono state selezionate da un panel di esperti provenienti dal mondo della ricerca, dell'industria e della finanza e infine, le 14 start up che hanno superato questo percorso hanno potuto presentare i propri progetti nel corso di una giornata organizzata con oltre 50 potenziali investitori (ad esempio: business angel/venture capitalist), che hanno approfondito i temi esposti e valutato l'opportunità di investire capitali nelle aziende presentatrici.

Capitali di rischio per l'innovazione: *Atlante Ventures e Atlante Ventures Mezzogiorno*

L'Italia vanta importanti punti di forza in termini di imprenditorialità e innovazione di processo. Con questa consapevolezza, Intesa Sanpaolo ha voluto sopperire alla carenza di fattori abilitanti per sostenere l'innovazione e lo sviluppo delle imprese. Per questo, nel 2009 la Banca ha dato avvio a due nuovi fondi di venture capital. *Atlante Ventures* si pone come obiettivo principale il mettere le piccole imprese innovative in contatto tra loro, con aziende medio-grandi e con il mondo universitario e dei centri di ricerca, creando in tal modo un vero e proprio acceleratore di impresa di dimensioni quantomeno nazionali. Il fondo è nato con una dotazione iniziale di 25 milioni di euro interamente sottoscritti dal Gruppo Intesa Sanpaolo. La durata prevista è di 12 anni. Le aree fondamentali di attenzione sono: vantaggio competitivo del prodotto o servizio, ampiezza del mercato potenziale di riferimento, adeguatezza del team imprenditoriale. Il fondo privilegia i settori di innovazione tecnologica o quelli con ampie possibilità di creare valore grazie a innovazioni di processo o di servizio. Nei primi mesi del 2010 *Atlante Ventures* è entrato in *Silicon Biosystem S.p.A.* con un investimento di 2 milioni di euro. L'azienda rappresenta una eccellenza a livello mondiale nell'area dell'oncologia e della diagnosi prenatale. Infine, proprio in virtù dell'importanza che Intesa Sanpaolo attribuisce allo sviluppo del

Mezzogiorno è stato avviato nel corso del 2009 anche *Atlante Ventures Mezzogiorno* che è nato con una dotazione iniziale di 25 milioni di euro con la partecipazione del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. Questo fondo della durata prevista di 10 anni, condivide con *Atlante Ventures* gli obiettivi e concentra i propri interventi nelle regioni del Mezzogiorno e nelle aziende che programmano investimenti volti a introdurre innovazioni di processo o di prodotto con tecnologie digitali.

Capitali di rischio per il non profit: *Welfare Italia*

Intesa Sanpaolo ha realizzato una operazione innovativa con la volontà di promuovere un progetto particolarmente interessante per le ricadute sociali che la creazione di centri di cosiddetta "sanità leggera" potrà avere in risposta ai bisogni di welfare del Paese. *Welfare Italia* è un progetto di start up non profit, promosso dal *Consorzio Nazionale di Cooperazione di Solidarietà Sociale Gino Mattarelli*, volto alla creazione di una rete di centri (oltre 100 in 5 anni, per circa il 90% tramite la formula del franchising) che offrano servizi di sanità leggera di qualità e a tariffe accessibili.

Si tratta di prestazioni sanitarie prevalentemente concentrate nel campo odontoiatrico, ma anche in quello poliambulatoriale, soprattutto oculistico e della riabilitazione leggera. Il progetto *Welfare Italia* nasce come risposta ai bisogni di welfare in ambito sanitario del nostro Paese, dove la spesa sociale è inferiore alla media europea e dove il sistema sanitario pubblico garantisce elevata qualità della prestazione, ma basso livello di servizio, mentre l'offerta sanitaria privata presenta caratteristiche di elevata qualità e servizio, a tariffe mediamente elevate.

Intesa Sanpaolo ha acquisito nel giugno 2009 una partecipazione di minoranza nel capitale sociale di *Welfare Italia Servizi*. Sulla base di un accordo con la società, la Banca, nei primi




“ Le Banche, in questo contesto di crisi economico finanziaria, non dovrebbero “chiudere i rubinetti” a tutti in maniera indistinta... Le politiche o le strategie di sostenibilità delle imprese dovrebbero essere elementi qualificanti nella valutazione del merito creditizio o nella decisione di una partecipazione al capitale, e quindi al rischio. ”
Cliente corporate



“ Per favorire la crescita e l'innovazione delle imprese, la Banca dovrebbe partecipare, ove opportuno, al capitale di rischio considerando, quando si fanno scelte relative al merito creditizio, anche il merito sociale delle aziende e non solo quello finanziario. ”
Associazione dei Consumatori

anni di attività di Welfare Italia parteciperà a successivi aumenti di capitale al verificarsi di alcune condizioni e al raggiungimento di specifici risultati, al fine di sostenerne lo sviluppo.

Consulenza e accesso ai finanziamenti europei

La Banca ha dedicato una struttura con competenze specialistiche – Intesa Sanpaolo Eurodesk – per supportare le aziende italiane nell’accesso al 7° Programma Quadro per la Ricerca e lo Sviluppo Tecnologico e al Programma Quadro Competitività e Innovazione, caratterizzati da una sostanziosa dotazione finanziaria destinata alle imprese. L’attività di Eurodesk favorisce la collaborazione tra gli attori dell’innovazione e della ricerca stimolando la creazione di network internazionali di imprese, università e centri di ricerca. A questo fine, nel 2007 è stato creato il portale www.intesasnpaoleurodesk.com  che a oggi conta più di mille iscritti.

Nel corso del 2009 la Società ha concluso accordi di mandato per la fornitura di servizi informativi e di lobby propedeutici alla partecipazione ai bandi europei ad aziende leader italiane nei settori delle biotecnologie, della salute e farmaceutica, degli apparati medici e dell’ICT.

Intesa Sanpaolo Eurodesk è partner di due grandi progetti di ricerca transnazionali che saranno finanziati dalla Commissione Europea nell’ambito di uno specifico bando sulle tecnologie per il risparmio energetico (“Bando della partnership pubblico-privata europea sull’efficienza energetica degli edifici). I due progetti, *E-HUB* e *F-DISTRICT*, riguardano rispettivamente lo sviluppo di un sistema integrato di fonti energetiche rinnovabili da applicare agli edifici e la concezione e realizzazione di un prototipo di quartiere efficiente sotto il profilo energetico.

Il ruolo di Eurodesk nei due progetti sarà legato ad attività di disseminazione e business modeling. Intesa Sanpaolo Eurodesk è inoltre entrata a far parte, in qualità di partner associato, al progetto di cooperazione tra l’Unione Europea e la Cina volto alla creazione e alla gestione operativa del Centro Euro-Cinese dedicato alle energie pulite (EC2).

Essere a fianco delle imprese sui mercati esteri

Intesa Sanpaolo, con una rete internazionale di filiali, uffici di rappresentanza e banche, è presente in oltre 40 paesi e offre una vasta gamma di prodotti e servizi bancari innovativi in grado di rispondere alle esigenze delle varie

tipologie di clientela che affrontano la sfida dei mercati esteri.

Per portare questo insieme di competenze e servizi sempre più vicino alla clientela PMI che si trova di fronte a scelte strategiche per definire il proprio futuro, nel 2007 è stato creato il Servizio Internazionalizzazione Imprese (Polo di Padova) che fornisce assistenza e soluzioni specifiche.

Gli specialisti del Servizio Internazionalizzazione forniscono consulenza ai clienti attraverso visite congiunte con i colleghi delle filiali e incontri con imprenditori presso le associazioni di categoria su temi specifici. Le soluzioni offerte alla clientela si rivolgono in particolare a queste esigenze:

- scouting dei mercati esteri. Ricerca partner industriali, opportunità di business nei diversi mercati, missioni commerciali, gare e appalti;
- pianificazione di un investimento diretto all’estero. Informazioni sul paese scelto, contatti (istituzioni ecc.), proposta di possibili soluzioni finanziarie, verifica agevolazioni;
- realizzazione di un investimento diretto all’estero. Consulenza per costituzione società in loco, soluzioni per finanziamento investimento, informazioni commerciali sulla controparte/partner estera;
- gestione delle consociate all’estero. Attivazione, attraverso la rete estera del Gruppo e/o le banche corrispondenti di conti all’estero e altri servizi bancari per le esigenze finanziarie in loco.

Il servizio sviluppa le soluzioni per i clienti attraverso 5 desk geografici specialistici (Cina, Americhe, Asia, EuroMed-Africa, Est Europa), che si avvalgono a propria volta anche delle competenze e delle conoscenze della Rete Estera e delle Direzioni Centrali del Gruppo interagendo con i diversi enti istituzionali (ad esempio: SIMEST, SACE, ICE, Agenzie Nazionali per Investimenti Esteri).

Nel corso del 2009 ha avuto particolare impulso il servizio “Ricerca Partner” che, attraverso una piattaforma di accesso a molteplici data-



“ Gli Istituti finanziari dovrebbero avere un approccio moderno

all’internazionalizzazione; approccio che può essere definito macroeconomico o di business intelligence. Serve un’analisi degli scenari industriali a livello internazionale e l’applicazione di queste informazioni in modo da orientare in maniera efficace le imprese con le migliori potenzialità verso il settore con le migliori prospettive secondo le proprie vocazioni. Questo passaggio normalmente non avviene in maniera organica col risultato che questo patrimonio di competenze e relazioni da un lato (la banca) e di ricchezza e competitività potenziale (imprese/territorio) non divengono una risorsa per lo sviluppo del Paese. ”

Forum Multistakeholder 2008

base internazionali, consente di individuare in tempi brevi possibili partner commerciali e/o industriali supportando poi l'impresa nelle attività di contatto e selezione degli stessi.

Nell'ambito della collaborazione con le istituzioni presenti sul territorio (associazioni di categoria e altre realtà istituzionali quali ad esempio camere di commercio, agenzie speciali per l'internazionalizzazione ecc.), sono già stati conclusi diversi Accordi di Collaborazione, che vedono il Gruppo Intesa Sanpaolo quale Banca preferenziale nel prestare i servizi connessi all'interscambio con l'estero e di assistenza ai processi di internazionalizzazione a favore dei loro associati.

Il Servizio offre anche assistenza alle imprese estere che hanno intenzione di investire in Italia.

Accordo per lo sviluppo economico del Mediterraneo

Intesa Sanpaolo, nel luglio 2008 ha firmato un Protocollo d'Intenti in vista del primo incontro dei Capi di Stato e di Governo per la creazione della *Unione per il Mediterraneo*. In base all'accordo la nostra Banca è entrata a far parte dei dodici istituti finanziari del nord e del sud del Mediterraneo che hanno deciso di creare un gruppo di Lavoro con l'obiettivo di facilitare e ridurre il costo di trasferimento del denaro degli emigrati che vivono in Europa, favorire il loro risparmio in un'ottica di investimento produttivo e promuovere lo sviluppo delle PMI e il finanziamento di progetti infrastrutturali sulla riva sud del Mediterraneo. Nel gennaio del 2009 è stato siglato un protocollo d'intesa che prevede la messa in cantiere di 20 progetti individuati dal Gruppo di Lavoro. Tra questi sono stati previsti accordi per il trasferimento di rimesse e apertura conti imprese a condizioni prestabilite; la creazione di un "Desk Mediterraneo" in ogni banca al fine di facilitare

l'assistenza in loco di operatori provenienti dagli Stati di origine dei firmatari. Sono previsti inoltre accordi multilaterali per facilitare l'operatività delle PMI in apertura c/c, rilascio di garanzie commerciali e canalizzazione di crediti documentari.

È inoltre in corso di analisi uno studio di fattibilità relativo alla creazione di un market-place aperto alle Banche partecipanti che consenta di mettere a fattor comune le opportunità commerciali dei clienti interessati.

La Pubblica Amministrazione

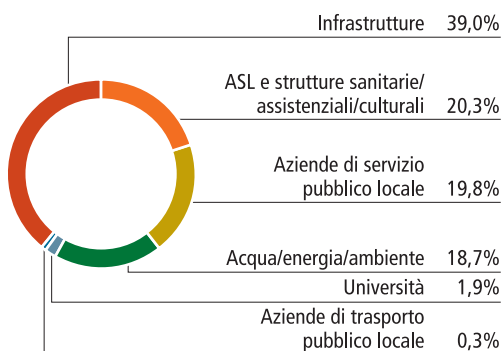
Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha dedicato l'attività di una Banca – Banca Infrastrutture Innovazione e Sviluppo (in breve BIIS) – al servizio di tutti gli attori, pubblici e privati, che collaborano alla realizzazione delle grandi infrastrutture e al miglioramento dei servizi di pubblica utilità. BIIS opera nei settori che incidono maggiormente sullo sviluppo economico e che richiedono una stretta collaborazione tra pubblico e privato: il credito ai progetti infrastrutturali; il sostegno al sistema sanitario, alle università e alla ricerca scientifica; il miglioramento dei servizi di pubblica utilità; il supporto all'equilibrio finanziario della Pubblica Amministrazione; il finanziamento dei progetti urbanistici e di valorizzazione del territorio; l'introduzione di strumenti innovativi per l'efficiente gestione dell'operatività bancaria di enti e aziende pubbliche.

L'eccellenza del servizio al cliente è garantita da oltre 300 professionisti altamente specializzati, in grado di fornire soluzioni concrete in risposta alle specifiche e crescenti esigenze del settore in Italia e all'estero. Nel corso del 2009 BIIS ha erogato finanziamenti a medio-lungo termine per 4,2 miliardi di euro.

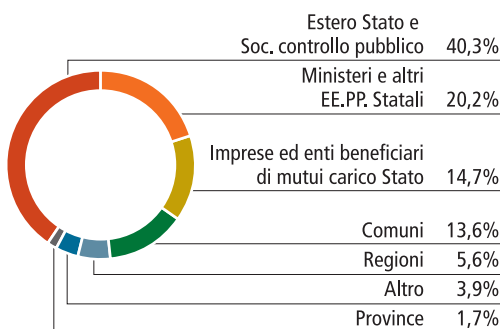
I finanziamenti erogati si sono distribuiti nei seguenti settori di intervento (in milioni di euro):

Settore di intervento	Italia	Estero	Totale
Acqua/energia/ambiente	154	236	390
ASL e strutture sanitarie/assistenziali/culturali	424	–	424
Aziende di servizio pubblico locale	413	–	413
Aziende di trasporto pubblico locale	5	–	5
Infrastrutture	551	261	812
Università	40	–	40
Altri settori	1.273	859	2.132
Comuni	290	–	290
Regioni	119	–	119
Province	38	–	38
Estero, Stato e Soc. controllo pubblico	–	859	859
Imprese ed enti beneficiari di mutui carico Stato	314	–	314
Ministeri e altri EE.PP. Statali	430	–	430
Altro	82	–	82
TOTALE	2.859	1.357	4.216


Finanziamenti a settori di utilità sociale



Finanziamenti diretti a enti territoriali e/o pubblici



Focus progetti

Tra i molti progetti finanziati, per i quali è disponibile una descrizione dettagliata sul sito www.biis.it  ecco due progetti di eccellenza ai quali BIIS ha partecipato:

Il parco fotovoltaico di Montalto di Castro

Si tratta del più grande parco fotovoltaico realizzato in Italia e uno dei principali in Europa.

Allacciata alla rete il 30 novembre scorso, la centrale di Montalto di Castro è dotata di 78.720 moduli solari ad alta efficienza. Estesa su una superficie di 80 ettari, la centrale produce energia sufficiente per 13.000 abitazioni, evitando l'emissione di 22.000 tonnellate di biossido di carbonio all'anno. L'importo complessivo del progetto ammonta a 142 milioni di euro mentre il finanziamento concesso è pari a 120 milioni di

AMBIENTE

euro ed è stato erogato da BIIS insieme ad altri due istituti di credito, per quote paritetiche.

L'iniziativa ha ricevuto da Euromoney il premio "Project Finance Deal of the Year 2009" per l'Europa.

Il Centro Nazionale di Adroterapia Oncologica di Pavia

È il primo centro in Italia, seconda struttura in

Europa dopo quella tedesca di Heidelberg e terza al mondo (il primo impianto è attivo in Giappone) per l'adroterapia, una innovativa e particolare forma di radioterapia che offre notevoli vantaggi, almeno per quel 10 per cento di pazienti con neoplasie resistenti alla radioterapia tradizionale. Gli adroni, infatti, sono in grado di colpire un bersaglio molto più in profondità e in modo molto mirato, evitando

COMUNITÀ

di intaccare i tessuti sani degli organi, a volte vitali, che circondano il tumore. Al contrario dei raggi X, infine, i protoni e gli ioni carbonio non influiscono sullo sviluppo dell'organismo e questo potrebbe permettere la loro applicazione anche nel campo dell'oncologia pediatrica. Grazie alle sue caratteristiche, l'adroterapia verrà utilizzata in particolare per i tumori della testa e del collo, ma anche per le neoplasie epatiche e polmonari, per i sarcomi e i melanomi maligni delle mucose, fornendo ai malati un'importante chance di cura in più. BISS ha svolto il ruolo di Banca Organizzatrice per la strutturazione dell'operazione e ha sottoscritto il 50% del valore complessivo del finanziamento, pari a 40 milioni di euro.

Un confronto continuo con il territorio

La costante attenzione del Gruppo alle problematiche del mondo pubblico allargato e l'intento di coinvolgere esponenti del Governo centrale e locale su temi di comune interesse, ha portato l'Ufficio Relazioni Istituzionali a realizzare, coinvolgendo diverse Strutture della Banca, il convegno "Federalismo e infrastrutture per il rilancio del Sistema Italia. Il turismo tra i motori della crescita" e la ricerca "Infrastrutture di sistema e offerta turistica". Questo evento è stato il risultato di una riflessione iniziata dalla Banca sei anni fa su due temi centrali per lo sviluppo del Paese e la sua modernizzazione economica e istituzionale: la riforma federalista dell'amministrazione dello Stato e la realizzazione delle infrastrutture necessarie a garantire una crescita economica sostenibile dell'economia. L'Ufficio Relazioni Istituzionali ha inoltre organizzato, per facilitare il dialogo tra pubblico e privato, momenti di approfondimento e formazione a titolo gratuito dedicati ad amministratori e Dirigenti di enti locali, su temi di particolare rilevanza. Fra gli incontri organizzati, i Master Diffusi, momenti di "formazione d'aula", che sono stati tenuti in occasione del Forum PA e hanno riguardato, tra gli altri, i temi del project financing per le infrastrutture e il territorio, le energie rinnovabili, le strategie di accesso ai fondi europei.

Il 2009 è stato anche l'anno di avvio di una iniziativa che ha coinvolto i vertici di BISS in un viaggio che ha attraversato l'Italia per rafforzare il legame di collaborazione con il territorio e confermare l'impegno nel promuovere la collaborazione tra istituzioni e settore privato, per la rinascita delle economie locali.

Le prime tappe degli incontri, strutturati come tavole rotonde, si sono svolte a Genova, Pado-

va, Bologna e Bari sulle tematiche di maggior rilevanza locale: infrastrutture portuali, linea ferroviaria del terzo valico, settore della sanità, sostenibilità dello sviluppo, fonti energetiche rinnovabili e potenzialità di crescita del settore turistico. L'iniziativa proseguirà in altre regioni italiane nel corso del 2010.

L'impegno di BISS nel sostenere progetti infrastrutturali e di sviluppo del territorio nelle regioni interessate da questi incontri è visibile da tempo: nell'esercizio 2009 sono stati concessi finanziamenti alla Società Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A. per la realizzazione del tratto Sud dell'Autostrada A31 "Valdastico" e al Policlinico di Modena per interventi di ristrutturazione e adeguamento delle strutture sanitarie. Inoltre, per il rinnovo delle strutture della Fiera di Forlì all'insegna della "green economy", è stata finanziata la realizzazione di un impianto fotovoltaico in grado

di assicurare la copertura del 75% del fabbisogno energetico della Fiera: il progetto è stato interamente finanziato da BISS tramite leasing in costruendo, tecnica innovativa per questo settore, che pone al servizio del debito i proventi rivenienti dal contributo erogato dal GSE, a fronte dell'energia prodotta dall'impianto stesso.

A questi si aggiungono i finanziamenti concessi per la realizzazione di impianti fotovoltaici completamente integrati in comuni della Puglia e

della Basilicata, per una potenza totale di 5MW. Di rilievo inoltre l'aggiudicazione della gara per la realizzazione, tramite leasing in costruendo, di 11 plessi scolastici in provincia di Bari.

Anche le controllate estere hanno operato finanziando progetti della Pubblica Amministrazione. Banca Intesa Beograd nel 2009 ha approvato uno stanziamento di 30 milioni di euro per finanziamenti a progetti delle municipalità locali in Serbia. I progetti saranno volti al miglioramento delle condizioni di vita locali (acquedotti, fognature, strade, gasdotti).

In Bosnia Erzegovina, la nostra controllata ha stanziato 50 milioni di euro per il finanziamento



« L'indagine "Infrastrutture per la crescita: una banca a confronto con imprese e istituzioni" ha coinvolto un campione di 150 opinion leader, clienti e non clienti della banca, costituito da un qualificato gruppo di imprese, associazioni di categoria ed enti locali.

In un quadro di preoccupazione per l'andamento dell'economia italiana ed internazionale e di pessimismo per il proprio comparto, gli investimenti in infrastrutture – secondo gli intervistati – sembrano rivestire un ruolo fondamentale per combattere la crisi. "Infrastrutture" intese non sempre, o solo, come sinonimo di progetti ambiziosi e costosi. Gli intervistati hanno giudicato importanti per lo sviluppo anche le opere diverse, ad esempio le infrastrutture per il turismo e lo sport, e quelle minori immediatamente cantierabili. Per affrontare la complessità degli investimenti in infrastrutture i settori pubblico e privato, in particolare nel Mezzogiorno, sono consapevoli della necessità di avvalersi di istituti bancari dedicati. »
Indagine ISPO (Istituto degli Studi sulla Pubblica Opinione) 2009

to delle PMI e della Pubblica Amministrazione. Questi ultimi avevano l'obiettivo di sviluppare il potenziale occupazionale locale e sono stati destinati ai settori delle infrastrutture, energia, protezione ambientale, salute, formazione, turismo e servizi. Circa il 70% dei fondi sono destinati a linee di credito per le Piccole e Medie Imprese mentre il restante 30% sarà destinato al settore pubblico.

I contenziosi

Vengono di seguito brevemente descritti alcuni contenziosi che hanno interessato Intesa Sanpaolo nel corso del 2009.

Commissione di massimo scoperto

Il procedimento a carico di Intesa Sanpaolo S.p.A. in tema di commissione di massimo scoperto, avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nel luglio del 2008 (anche verso Unicredit, Montepaschi e BNL) si è chiuso alla fine dello stesso anno con l'accettazione degli impegni assunti dalla Banca.

A seguito del mutato scenario economico e delle misure anticrisi entrate successivamente in vigore la Banca, nel corso del 2009, ha adottato un nuovo regime economico e l'Autorità, nell'aprile del medesimo anno, ha riaperto il procedimento per valutare le nuove commissioni. Nel dicembre del 2009 il procedimento si è chiuso (anche nei confronti delle altre banche) con una generale segnalazione dell'Autorità al Parlamento, al Governo e alla Banca d'Italia sull'analisi degli effetti economici delle nuove strutture commissionali introdotte dal sistema bancario.

Sullo stesso tema, nel gennaio 2010 è stato notificato a Intesa Sanpaolo dal Codacons, quale mandatario di un singolo correntista, un atto di citazione avente a oggetto un'azione di classe ai sensi dell'art. 140 bis del D. leg. 206/2005 (vedi Bilancio Consolidato pag. 359). Nell'aprile 2010 si è tenuta la prima udienza ma nessuna decisione è stata ancora assunta in ordine all'ammissibilità dell'azione.

Cancellazione semplificata delle ipoteche

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nel febbraio del 2009 ha avviato, nei confronti di Intesa Sanpaolo S.p.A., un procedimento in tema di cancellazione con metodo semplificato delle ipoteche iscritte a garanzia di mutui. Il procedimento si è chiuso il 06/08/2009 con due sanzioni amministrative a carico della Banca per complessivi euro 325.000. Secondo quanto sostenuto dall'Autorità, la Banca

sarebbe incorsa in una pratica commerciale scorretta tenendo una condotta dilatoria nei confronti dei consumatori che avevano diritto a ottenere la cancellazione dell'ipoteca a seguito dell'estinzione del mutuo, omettendo anche di rispondere alla corrispondenza inoltrata dai medesimi per richiedere la cancellazione. Detto provvedimento è stato impugnato avanti al T.A.R. del Lazio che ha parzialmente accolto le ragioni della Banca. Entrambe le parti possono ora impugnare la sentenza al Consiglio di Stato.

Portabilità dei mutui

Agli inizi del 2009 il T.A.R. del Lazio ha accolto il ricorso di Intesa Sanpaolo S.p.A. contro il provvedimento, in tema di portabilità dei mutui, con cui la Banca era stata condannata a pagare una sanzione amministrativa dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. L'Autorità ha avviato, avanti al Consiglio di Stato, il procedimento per ottenere l'annullamento della sentenza del T.A.R.

"Telco"

A inizio gennaio il Ministero dell'Economia argentino ha comminato una sanzione a Intesa Sanpaolo, in qualità di azionista di Telco, per 3,218 milioni di euro. Il Ministero ha rilevato la mancata notifica di un'operazione di acquisizione avvenuta nel 2007, avente a oggetto la controllata del Gruppo Pirelli Olimpia S.p.A., finanziaria italiana, che detiene la maggioranza relativa (18%) del pacchetto azionario di Telecom Italia. Tale acquisizione si è concretizzata tramite una società di nuova costituzione, Telco S.p.A., destinata a incorporare Olimpia, la quale, dopo l'operazione, possedeva circa il 23,6% del capitale votante di Telecom Italia (il 18% del quale acquisito tramite Olimpia e il 5,6% apportato da Generali e Mediobanca). Il 28 gennaio scorso è stato depositato presso l'Autorità per la Concorrenza argentina il ricorso sulla risoluzione che commina la sanzione, in cui si chiede la revoca della stessa e, in subordine, la riduzione o il ricalcolo della multa.

"Akcenta"

Secondo la ricostruzione dell'Autorità Antimonopolio slovacca, nel corso del 2007 la controllata slovacca VUB Banka si accordava con altre due Banche per chiudere, pressoché contemporaneamente, i conti correnti di Akcenta CZ – società slovacca attiva (tramite detti conti correnti) nell'offerta di pagamenti internazionali e operazioni Forex non cash sul mercato della Repubblica Ceca e della Slovacchia – al fine di escluderla dal mercato slovacco

in quanto la stessa applicava tariffe più vantaggiose a favore della clientela. Da qui l'appello di Akcenta CZ all'Anti-Monopoly Office Slovacco affinché le Banche fossero condannate per la costituzione di un cartello.

L'Autorità di Vigilanza, a seguito dell'esito degli accertamenti, si è pronunciata una prima volta il 09/06/2009 imponendo una sanzione alle tre Banche per un totale di circa 10 milioni di euro, 3,8 dei quali per la controllata VUB Banka. Il 19/11/2009 l'Autorità stessa, a seguito dell'appello inoltrato dalla controllata VUB Banka e dalle altre due Banche oggetto di sanzione, si è pronunciata in modo definitivo confermando l'ammenda imposta in origine. La controllata VUB Banka ha presentato ricorso contro la decisione dell'Anti-Monopoly Office alla County Court Bratislava il 20/01/2010.

Settori controversi

Intesa Sanpaolo ha partecipato nel 2008, in posizione di minoranza, al finanziamento concesso da un pool di banche internazionali alla società indiana Vedanta Resources, una delle più grandi società minerarie quotate allo Stock Exchange di Londra. A settembre 2009 la Banca, insieme agli altri Istituti Finanziari che hanno deliberato concessioni creditizie a favore di questa società, è stata invitata a partecipare a un incontro a Londra organizzato da una nutrita rappresentanza di Organizzazioni non governative (Ong) e da alcuni esponenti della comunità residente nella regione indiana dell'Orissa, dove la Vedanta opera con attività minerarie. Durante questo incontro, le Ong hanno denunciato presunte violazioni alle normative ambientali regionali indiane e violazioni al diritto della popolazione locale di rimanere a vivere nei territori di origine. Intesa Sanpaolo, pur partecipando con una quota di minoranza al finanziamento sindacato e trovandosi quindi in una posizione di minor forza per richiedere alla società di adottare misure di mitigazione degli impatti sociali e ambientali, ha indirizzato a Vedanta, per il tramite della Banca capofila, le proprie vive preoccupazioni in merito alle denunciate violazioni ai principi espressi nel Codice Etico di Intesa Sanpaolo, commesse dall'azienda.

Vedanta, in una sua comunicazione ufficiale a noi indirizzata, ha deciso di rispondere alle obiezioni mosse a suo carico fornendo una dettagliata disamina degli eventi e delle circostanze che, a suo dire, confermerebbero la correttezza del suo operato, soprattutto a fronte dei risultati di una estensiva revisione sugli impatti ambientali delle proprie operazioni in

corso, condotta su sua richiesta da una società esterna, specialista del settore. Alla data della stampa di questo Bilancio Sociale Intesa Sanpaolo ha quindi ottenuto già un primo importante risultato, ovvero quello di coinvolgere Vedanta nella discussione sulle obiezioni mosse dalle Ong. In aggiunta, Intesa Sanpaolo

ha validamente e proattivamente chiesto alla società di farsi carico, non formalmente, degli obblighi in materia di gestione degli impatti socio-ambientali derivanti dall'interazione con tutti i propri stakeholder. Nonostante questi risultati incoraggianti, Intesa Sanpaolo mantiene comunque una posizione di preoccupazione dovuta alla numerosità e alla serietà delle contestazioni mosse a Vedanta e, ispirandosi ai principi del proprio Codice Etico, continua a tenere sotto stretta osservazione gli sviluppi di questa vicenda.

Il settore degli armamenti

Il tema controverso e complesso della produzione e del commercio delle armi è da tempo ben presente nelle strategie della Banca. Siamo consapevoli infatti delle nostre precise responsabilità di intermediario finanziario e per questo, in coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico, abbiamo adottato una policy che, nell'ambito dell'operatività dell'intero Gruppo nel settore degli armamenti, prevede la sospensione di tutte le attività (finanziamenti e transazioni) che riguardano l'import e l'export di armi e di sistemi d'arma. Fondamento giuridico è l'art. 11 della Costituzione italiana richiamato

dalla Legge 185/90, che definisce i limiti e le regole per l'esportazione, l'importazione e il transito di armi e rappresenta un punto di riferimento in Italia per tutto il settore della difesa e specularmente per il settore del credito. La policy prevede che eventuali eccezioni possano essere autorizzate in via straordinaria dal Consigliere Delegato e CEO. Tra le eccezioni

« La Vedanta/Sterlite è in procinto di costruire una gigantesca miniera di bauxite a cielo aperto proprio sulle montagne di Niyamgiri, dove vivono i Dongria Kondh, uno dei popoli più remoti dell'India. [...] Le attività estrattive distruggeranno le possibilità di sostentamento dei Dongria, oggi completamente autosufficienti, e i loro luoghi più sacri, rendendogli di fatto impossibile continuare a esistere come popolo. [...] Oltre alla miniera, la Vedanta ha già costruito una raffineria di alluminio nei pressi di Lanjigarh. Gli abitanti indigeni del villaggio hanno perso le loro terre e si ritrovano a convivere con depositi di rifiuti tossici, tra cui metalli pesanti e scorie radioattive, riversate nei terreni e nei fiumi. »
Ong internazionali

« Intesa Sanpaolo si propone come un modello di sviluppo del mercato, facendosi promotrice di una politica che ha avanzato l'intero settore rispetto al tema delle "banche armate": la policy è facilmente accessibile a tutti gli stakeholder dal sito Internet e facilmente consultabile. »
Campagna "Banche armate"

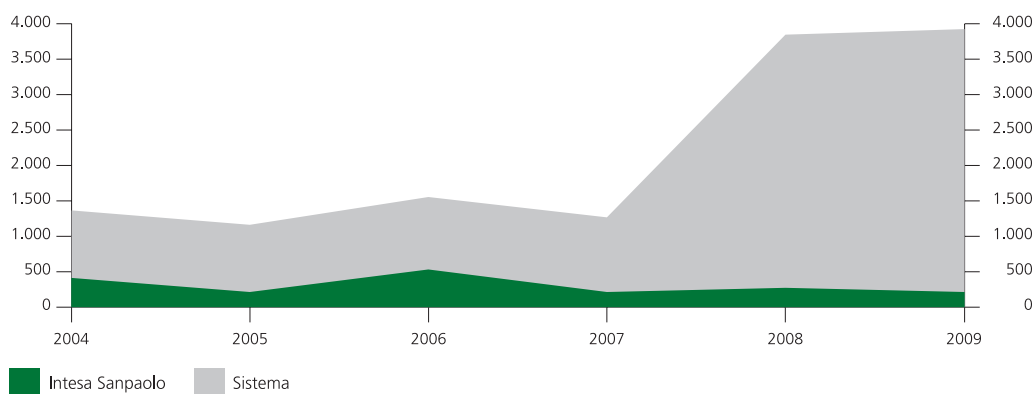
che sono state introdotte nell'applicazione concreta della policy, oltre agli accordi intergovernativi in essere, che vedono l'Italia coinvolta in grandi operazioni con paesi dell'Unione Europea nella prospettiva di una difesa integrata europea, e alle importazioni verso ministeri o forze armate nazionali, è stato deciso di andare incontro ai clienti nel caso in cui le operazioni fossero già state avviate o concordate prima dell'emanazione ufficiale della policy. In questi

casi e solo se risulta impossibile dirottare l'operatività su altra banca, potrà essere concessa l'autorizzazione a proseguire nell'operazione, dandone comunque informativa, per opportuna trasparenza nei confronti della comunità esterna, attraverso il sito Internet della Banca.



« Nonostante le dichiarazioni pubbliche e la policy interna, Intesa Sanpaolo è ancora presente nella classifica delle "banche armate", presentata al Parlamento. »
Cliente

Confronto Intesa Sanpaolo – Sistema bancario italiano (importi autorizzati dal Ministero delle Finanze)



Sebbene la Banca non abbia potuto interrompere completamente l'operatività nel settore, nel corso degli ultimi anni l'incidenza rispetto al sistema è diminuita fino a raggiungere una quota del 6,1% dell'operatività 2009 (comparata con una quota di mercato nell'ambito dei crediti del 16%).

La Legge 185/90 regola l'attività di import, export e transito del settore delle armi e l'operatività del settore bancario in questo ambito. La legge prevede che ogni anno venga pubblicata una "Relazione al Parlamento" nella quale i ministeri coinvolti espongono i dati e le informazioni relativi all'attività effettuata nel corso dell'anno precedente. Tra i dati presen-

tati sono di particolare rilievo quelli relativi alle notifiche e alle segnalazioni.

La notifica è la domanda presentata dalla Banca¹ al Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) prevista dall'art. 27 della Legge 185/90, per il rilascio dell'autorizzazione alla transazione bancaria relativa a una licenza concessa all'azienda del settore armi dal Ministero degli Affari Esteri o dallo Stato Maggiore della Difesa. La Banca è quindi sempre tenuta a richiedere l'autorizzazione prima di effettuare movimentazioni legate all'operazione stessa. La segnalazione è la semplice comunicazione della banca al MEF circa l'avvenuta transazione bancaria, contenente elementi informativi analoghi alla notifica.

¹ Art. 12.2 del DPCM 93/05.

Riepilogo dei dati relativi alle autorizzazioni rilasciate per esportazioni definitive riportate nella Relazione al Parlamento

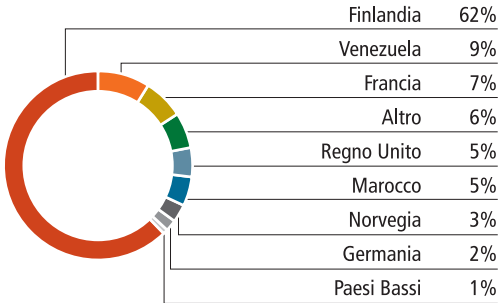
Milioni di euro	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Gruppo Sanpaolo IMI	366,1	173,0	448,3			
Gruppo Banca Intesa	23,2	0,2	46,9			
Gruppo Intesa Sanpaolo				198,2	265,1	233,3
Totale pro forma	389,3	173,2	495,2	198,2	265,1	233,3²

² Inclusi i dati di CR La Spezia (47 milioni di euro)

Le autorizzazioni per esportazioni definitive relative al 2009 hanno visto una diminuzione rispetto allo scorso anno di circa il 12%. La principale operazione supportata, che rappresenta oltre il 60% dell'importo totale delle autorizzazioni, è relativa alla fornitura di 3 navi cacciamine classe mito della società *Intermarine* alla Marina Militare finlandese.

Un'analisi delle autorizzazioni suddivise per paese utilizzatore finale consente di comprendere meglio le dinamiche dell'operatività del 2009:

Autorizzazioni per esportazioni definitive rilasciate alla Banca nel 2009, suddivise per paese utilizzatore finale



I programmi intergovernativi nel settore dell'industria della difesa hanno l'obiettivo di provvedere le Forze Armate italiane con mezzi evoluti, alla cui progettazione e produzione concorra l'industria italiana, e quindi contemporaneamente ammodernare e rafforzare il medesimo settore industriale nazionale adeguandolo alla domanda e alla competizione internazionale.

Gli accordi vengono stipulati in via privilegiata nell'ambito della Unione Europea e della Nato, ma altresì nell'ambito delle più allargate alleanze politiche e militari. Alcuni, quelli individuati ai sensi dell'art. 11.1.a) del DPCM 93/05 e pubblicati nella relazione annuale al Parlamento, godono di procedure semplificate.

Programmi intergovernativi: importi segnalati dalla Banca al Ministero dell'Economia e delle Finanze¹

Milioni di euro	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Gruppo Sanpaolo IMI	384,3	568,1	558,3			
Gruppo Banca Intesa	11,4	0,8				
Gruppo Intesa Sanpaolo				341,2	668,9	806,1
Totale pro forma	395,7	568,9	558,3	341,2	668,9	806,1

¹ Fonte: Relazione al Parlamento

I programmi intergovernativi riconosciuti dal MAE sono 21. Nella Relazione al Parlamento relativa all'operatività dell'anno 2009 i principali programmi in cui la nostra Banca risulta presente sono:

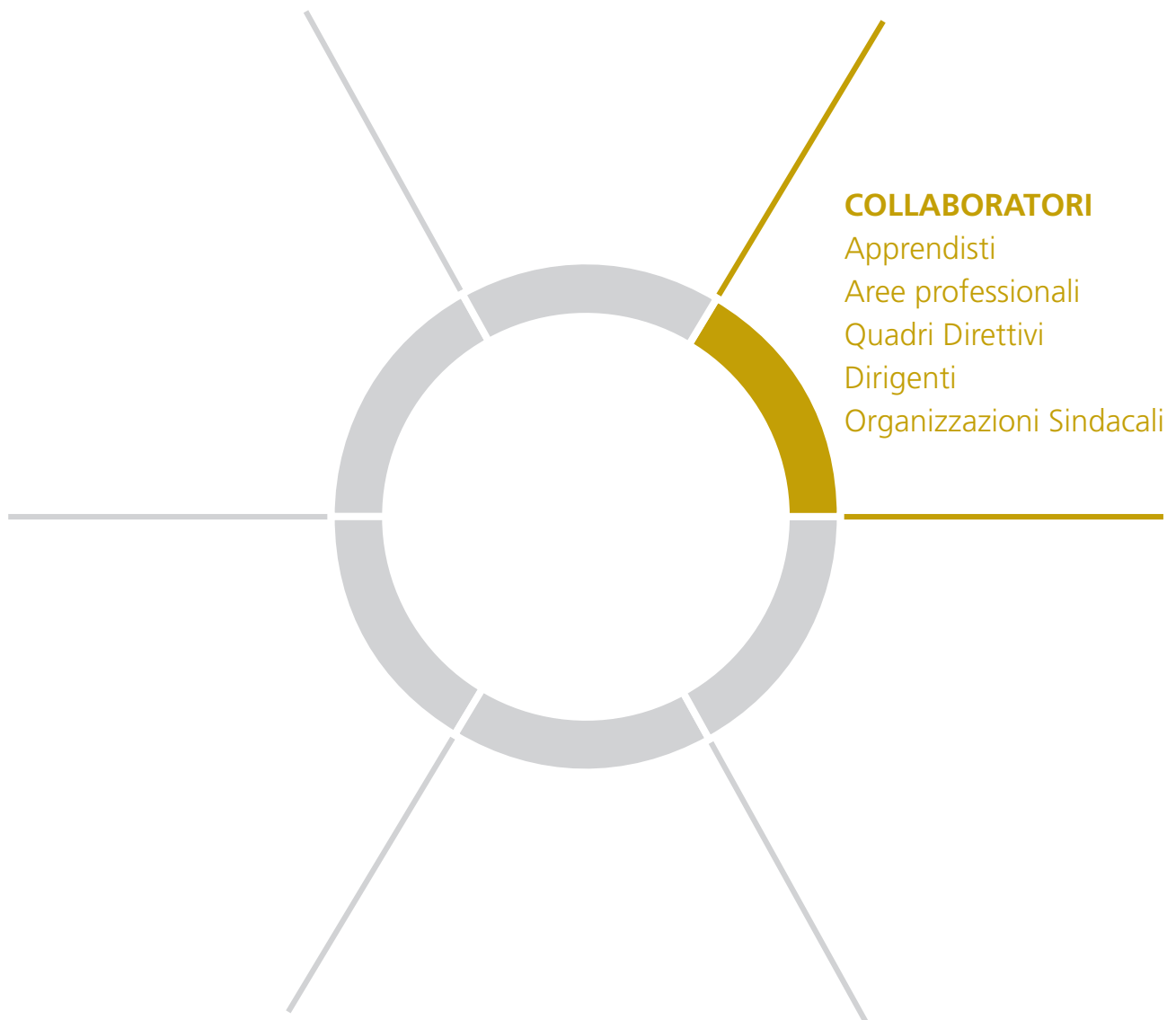
- FSFAF è un accordo fra Italia e Francia per la produzione di missili di difesa S/A, (320 milioni di euro);
- EFA (Eurofighter) è un accordo fra Italia, Germania, UK e Spagna per la produzione di velivoli multiruolo (292 milioni di euro);
- Hawk Viability, è un accordo fra Italia, Francia e USA per la produzione di un sistema missilistico terra/aria (61 milioni di euro);
- MEADS, è un accordo fra Italia, Germania e USA per la produzione di un sistema missilistico di difesa aerea (54 milioni di euro);
- PAAMS è un accordo fra Italia, UK e Francia per la produzione di un sistema missilistico per le unità Horizon, unità navali antiaeree (35 milioni di euro);
- Fremm è un accordo fra Italia e Francia per la produzione di fregate (30 milioni di euro).

Nel corso dell'anno sono continuate le azioni di supporto nei confronti delle Banche estere del Gruppo allo scopo di garantire la corretta interpretazione della policy di "banca non armata" anche in presenza di standard normativi e operativi differenti. Nella prima metà del 2010 è prevista l'approvazione e la diffusione di una specifica policy dedicata alla gestione delle attività nell'ambito del settore armamenti delle Banche estere.

In Italia, è proseguita l'attenta attività di monitoraggio sia nei confronti dell'operatività della rete filiali nell'ambito dell'import e export, sia nell'ambito dei rapporti con gli organismi istituzionali coinvolti nel processo autorizzativo (Ministero dell'Economia e delle Finanze).

Inoltre sul sito Intranet della Banca viene regolarmente pubblicata una newsletter sul settore armamenti che presenta notizie provenienti da una pluralità di fonti sia sulle aziende del settore in Italia e all'estero, sia sui temi più delicati legati ai conflitti, al commercio di armi e alle spese militari.

Collaboratori



Linee strategiche

Nei primi tre anni di vita della nuova Banca abbiamo lavorato in tutti i settori al completamento dell'integrazione dei sistemi di gestione e di sviluppo dei collaboratori. Tutto questo con un sempre più attento coinvolgimento delle persone, come elemento fondamentale per costruire e raggiungere gli obiettivi.

Sosteniamo la ricerca e lo sviluppo di aree di miglioramento e crediamo in uno stile di leadership motivante per vivere in un ambiente che incentivi idee e innovazione. Stiamo offrendo, pur nel difficile contesto economico, nuove opportunità sul mercato del lavoro e investiamo sulla crescita dei giovani e sui progetti per attrarre e trattenerne le migliori professionalità.

Restiamo impegnati a far sì che il nostro avanzato sistema di relazioni sindacali,

fondato sul dialogo con gli interlocutori – che si sviluppa nei momenti di informativa, confronto e negoziazione – accompagni costantemente l'evoluzione organizzativa del Gruppo e contribuisca alla costruzione di identità e cultura comuni.

Prendiamo in considerazione esigenze e bisogni, progettando soluzioni utili a conciliare sempre più i tempi di vita e i tempi di lavoro delle persone.

La nostra prospettiva ci vede ora fortemente impegnati in una serie di progetti dedicati alla semplificazione, allo sviluppo e all'innovazione, partendo innanzitutto dagli aspetti di ascolto e collaborazione.

Le persone che oggi lavorano nel nostro Gruppo, in prevalenza, si dichiarano, abbastanza soddisfatte: vogliamo per loro che "abbastanza" possa diventare "tanto".

Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni

AVEVAMO DETTO:

Promozione della coesione aziendale e della trasparenza nelle relazioni.

Valorizzazione delle professionalità di tutti i collaboratori e promozione dello sviluppo personale e professionale tenendo in considerazione le specificità individuali e il contesto territoriale di riferimento.

COSA ABBIAMO FATTO NEL TRIENNIO:

Abbiamo costruito un linguaggio comune per facilitare la comprensione completa degli eventi e per offrire le coordinate per orientarsi nei cambiamenti intervenuti e negli strumenti di lavoro grazie a una varietà di strumenti: un'Intranet – unico punto di accesso a tutte le informazioni – integrata e diffusa a tutte le realtà con oltre 216.000 accessi unici medi mensili nel triennio; una Web TV, con offerte *Live* e *On Demand* che ha informato in modo chiaro, diretto e tempestivo, fornendo anche formazione (oltre 1.762.000 accessi totali nel periodo 2007/2009); l'House Organ diffuso in oltre 239.000 copie nel triennio.

Abbiamo assicurato – con oltre 266.000 collaboratori che hanno svolto più di 2.595.000 giornate uomo di formazione nel triennio – una formazione capillare, realizzata grazie a uno sforzo organizzativo, progettuale e di innovazione che ha garantito, attraverso un catalogo di corsi completo, un processo costante di sviluppo delle competenze interne, assicurando anche un concreto allineamento ai nostri valori. Abbiamo realizzato una piattaforma per lo sviluppo basata su tre principi ispiratori: merito, equità e sostenibilità e definito interventi e politiche mirate nei confronti di specifiche comunità di persone per una gestione più vicina ai bisogni di crescita professionale.

AVEVAMO DETTO:

Adozione di sistemi di valutazione delle posizioni, delle prestazioni e del potenziale equi e trasparenti. Introduzione di sistemi di incentivazione volti a valorizzare il merito individuale e di squadra.

Adozione di politiche e sviluppo di progetti volti a favorire un ambiente lavorativo di qualità per tutti i collaboratori.

COSA ABBIAMO FATTO NEL TRIENNIO:

Abbiamo progressivamente esteso i sistemi di valutazione e il sistema premiante a tutte le persone del Gruppo implementandoli grazie alle diverse iniziative di ascolto che hanno coinvolto sia i capi valutatori sia le persone valutate.

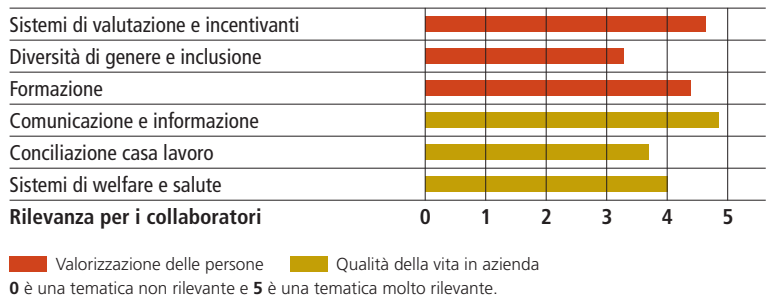
Abbiamo raggiunto, grazie al confronto con le Organizzazioni sindacali, 489 accordi, buona parte dei quali dedicati a garantire uniformità di trattamenti economici e normativi a tutto il personale del Gruppo. Abbiamo individuato soluzioni concrete sui temi della conciliazione casa-lavoro con progetti e iniziative che hanno portato flessibilità e supporto alle persone nei casi di lunghe assenze. Con il *Progetto Gemma* è stato consolidato l'impegno per le pari opportunità e, in particolare, per la valorizzazione del talento femminile.

Rilevanza delle tematiche

Il grafico seguente riporta gli argomenti trattati durante tutte le attività di ascolto e coinvolgimento dei collaboratori e delle organizzazioni sindacali nel corso dell'ultimo triennio (24 Focus Group con i collaboratori, due con le Organizzazioni sindacali e un questionario a 6000 colleghi).

Questa rappresentazione ci guiderà per dare maggiore spazio alle tematiche considerate più rilevanti per lo stakeholder.

Tematiche rilevanti per i collaboratori

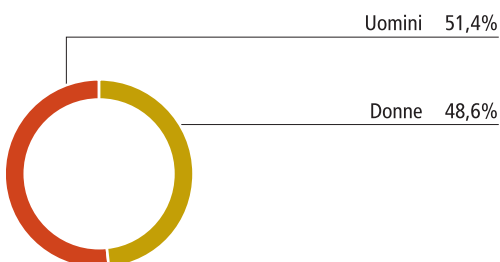


La composizione del personale

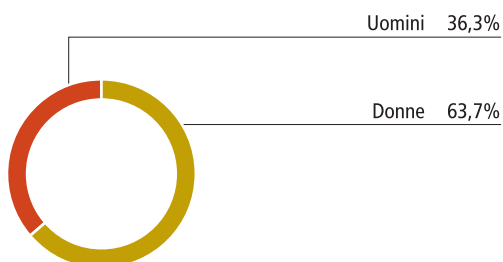
I collaboratori all'interno del perimetro di consolidamento del Bilancio Sociale al 31/12/2009 sono quasi 101.700 (-4,3% rispetto al 2008) di cui quasi 69.300 in Italia e poco più di 32.400

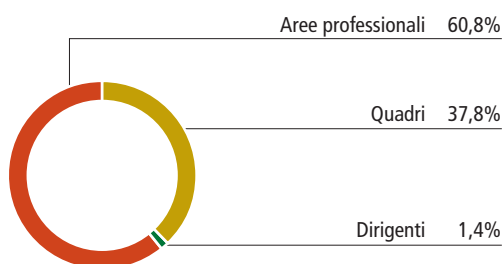
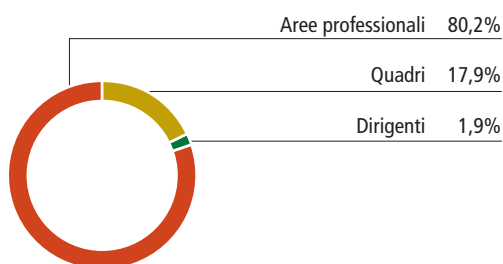
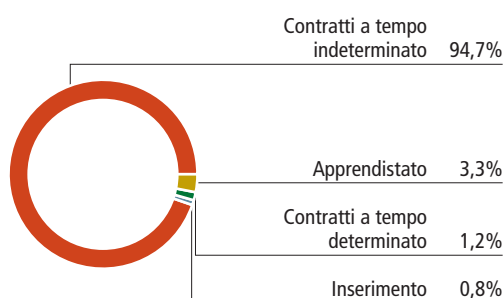
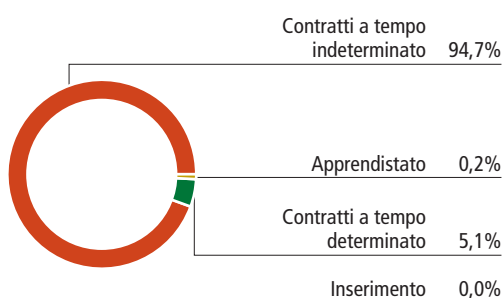
all'estero. Di seguito è fornito un quadro sintetico delle principali dimensioni utili a descrivere le caratteristiche del personale nel Gruppo.

Composizione per genere: Italia



Composizione per genere: Estero



Inquadramento: Italia

Inquadramento: Estero

Ripartizione per tipologia di contratto: Italia

Ripartizione per tipologia di contratto: Estero

Scolarità: Italia

Laurea	Uomini	Donne
Uomini	14,6%	
Donne		14,6%
Diploma		
Uomini	31,2%	
Donne		31,6%
Altro		
Uomini	5,6%	
Donne		2,4%

Scolarità: Estero

Laurea	Uomini	Donne
Uomini	23,2%	
Donne		35,4%
Diploma		
Uomini	9,1%	
Donne		25,3%
Altro		
Uomini	4,0%	
Donne		3,0%

Ripartizione dipendenti per fasce d'età/inquadramento (%)

	Italia			Estero		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
<=30	11,9	12,2	10,7	35,8	29,1	28,1
Dirigenti	0,0	0,00	0,0	0,1	0,1	0,1
Quadri direttivi	0,1	0,1	0,2	2,3	1,8	4,9
Aree professionali	11,8	12,1	10,5	33,4	27,2	23,1
31-50	65,9	66,3	68,2	51,0	56,7	58,1
Dirigenti	0,8	0,8	1,0	1,4	1,7	1,4
Quadri direttivi	26,3	26,3	27,1	10,9	12,4	15,9
Aree professionali	38,8	39,2	40,1	38,7	42,6	40,8
>50	22,2	21,5	21,1	13,2	14,2	13,8
Dirigenti	0,7	0,7	0,7	0,4	0,5	0,5
Quadri direttivi	11,3	10,7	10,5	4,7	5,4	5,5
Aree professionali	10,2	10,1	9,9	8,1	8,3	7,8

L'evoluzione del personale

Nel 2009 si sono rilevate le seguenti principali tendenze:

- continua la crescita della componente femminile, pari al 48,6% in Italia (+0,6% rispetto al 2008), dato che si colloca al di sopra della media di settore (47,5%); all'estero le donne sono il 63,7% (+4,1% rispetto al 2008, anche a seguito dell'inclusione di Pravex Bank nel perimetro). Il dato complessivo risente inoltre della prevalenza di assunzioni femminili dal mercato del lavoro (oltre il 58% delle assunzioni è rappresentato da donne);

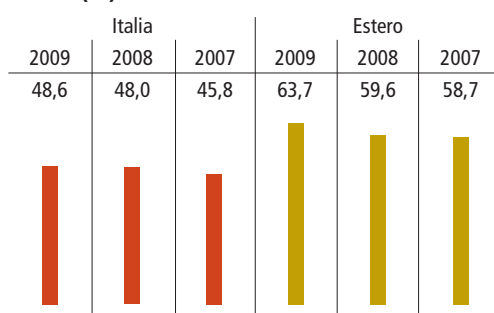
- l'età media si attesta a 42 anni in Italia (in linea con il sistema) e 36 all'estero. A livello di Gruppo cresce l'incidenza del personale con età inferiore ai 30 anni che si attesta al 19,5% rispetto al 16,8% del 2008;

- il tasso di istruzione indica che in Italia aumenta la percentuale di laureati quasi al 30% (27,9% nel 2008) in linea con il sistema che è in leggero aumento anche all'estero, dove si attesta a un livello assoluto comunque superiore: 58% (55% nel 2008);

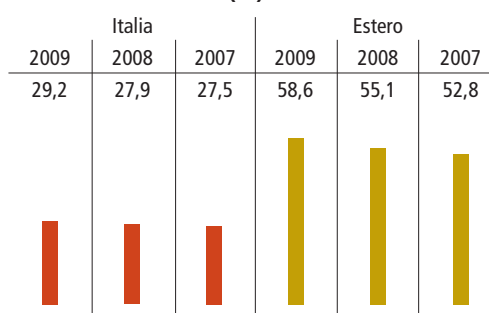
- in Italia il dato relativo ai part-time aumenta dello 0,3%, attestandosi all'11,5% (11% nel 2008) contro un dato di sistema del 8,4%¹.

¹ Tutti i dati di sistema sul perimetro Italia sono tratti da "Rapporto ABI 2009 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria", Bancaria Editrice.

Donne (%)



Collaboratori laureati (%)



Turnover

Il tasso di turnover sul perimetro Italia si attesta a -2,9% (-3,2% del 2008) dove, a fronte delle circa 4.500 uscite, il numero di risorse in ingresso ha superato le 2.450 unità. Nel perimetro estero si è registrato un turnover del -9,8% (4,0% nel 2008) che ha risentito della particolare congiuntura di crisi economica, soprattutto in alcuni paesi dell'Europa dell'Est, e di un riassetto organizzativo che ha visto, tra l'altro, la riduzione di alcuni sportelli considerati non strategici.

Turnover

	Assunzioni			Cessazioni			Turnover		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
ITALIA									
TOTALE	2.453	3.550	2.257	4.504	5.887	6.887	-2.051	-2.337	-4.630
Uomini	1.067	1.381	871	2.563	3.981	2.610	-1.496	-2.600	-1.739
Donne	1.386	2.169	1.386	1.941	1.906	4.277	-555	263	-2.891
<=30	2.069	3.112	1.880	1.222	1.319	502	847	1.793	1.378
31-50	375	434	358	574	1.159	1.378	-199	-725	-1.020
>50	9	4	19	2.708	3.409	5.007	-2.699	-3.405	-4.988
ESTERO									
TOTALE	2.147	4.457	3.703	5.656	3.432	3.201	-3.509	1.025	502
Uomini	837	1.344	1.167	1.890	1.224	1.120	-1.053	120	47
Donne	1.310	3.113	2.536	3.766	2.208	2.081	-2.456	905	455
<=30	1.493	3.197	1.493	2.939	1.673	1.306	-1.446	1.524	187
31-50	606	1.204	1.885	1.809	1.388	1.521	-1.203	-184	364
>50	48	56	325	908	371	374	-860	-315	-49
TOTALI									
TOTALE	4.600	8.007	5.960	10.160	9.319	10.088	-5.560	-1.312	-4.128
Uomini	1.904	2.725	2.038	4.453	5.205	3.730	-2.549	-2.480	-1.692
Donne	2.696	5.282	3.922	5.707	4.114	6.358	-3.011	1.168	-2.436
<=30	3.562	6.309	3.373	4.161	2.992	1.808	-599	3.317	1.565
31-50	981	1.638	2.243	2.383	2.547	2.899	-1.402	-909	-656
>50	57	60	344	3.616	3.780	5.381	-3.559	-3.720	-5.037

Turnover (%)

	TASSO DI TURNOVER ITALIA			TASSO DI TURNOVER ESTERO			TASSO DI TURNOVER TOTALI		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
TOTALE	-2,9	-3,2	-6,2	-9,8	4,0	2,0	-5,2	-1,3	-4,2
Uomini	-4,03	-6,5	-4,4	-8,21	1,1	0,5	-5,11	-4,9	-3,4
Donne	-1,62	0,8	-8,3	-10,62	6,1	3,2	-5,25	2,4	-4,9
<=30	11,44	25,8	22,5	-11,06	24,8	2,7	-2,93	25,3	12,0
31-50	-0,43	-1,5	-2,1	-6,79	-1,2	2,5	-2,21	-1,4	-1,0
>50	-14,94	-18,2	-25,2	-16,73	-7,8	-1,4	-15,34	-16,3	-21,5

Politica delle assunzioni

Accesso e non discriminazione nelle assunzioni

Chiunque può candidarsi per l'assunzione inserendo il proprio curriculum vitae nell'applicazione sui siti Internet del Gruppo che consente di individuare i profili maggiormente in linea con le posizioni richieste. Intesa Sanpaolo presta attenzione a che il luogo di lavoro assegnato al neoassunto sia compreso in aree geografiche limitrofe al suo comune di residenza o domicilio. Il numero di curriculum inviati spontaneamente da coloro che aspirano a lavorare nel Gruppo sono stati nel

2009 in Italia più di 114.000 (oltre 99.000 nel 2008) e all'estero più di 115.000, in linea con l'anno precedente. Nel corso del 2009 è proseguito un intenso programma di iniziative di Employer Branding con partecipazioni a eventi e colloqui di orientamento al lavoro nelle principali università e business school del territorio nazionale.

Intesa Sanpaolo, per il terzo anno consecutivo, è stata votata come posto di lavoro ideale e più ambito dai neolaureati in base alla ricerca "Recent Graduate Survey", svolta da un istituto indipendente che ha preso in esame 138 aziende valutando aspettative, preferenze e obiettivi dei giovani laureati.

N. assunzioni nell'anno per tipologia di contratto

	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007 ¹
Contratti a tempo determinato	1.350	1.324	799	874	1.475	0
Contratti a tempo indeterminato	503	728	911	1.214	2.804	0
Contratti di apprendistato	353	1.074	499	52	165	0
Contratti di inserimento	247	424	48	7	13	0
Totale	2.453	3.550	2.257	2.147	4.457	3.703

¹ L'affinamento del processo di raccolta dati ha consentito di raccogliere dal 2008 in avanti anche i dati di dettaglio sull'estero, che prima venivano rilevati solo come totali.

I contratti a tempo determinato in essere al 1° gennaio 2009, sono stati stipulati per il 48,6% per sostituzione di maternità o di lunghe assenze e per il 51,4% per far fronte a esigenze eccezionali o stagionali. Nel corso dell'anno, il 95,2% di tali contratti è cessato; di questi, il 59,3% è stato rinnovato, il 12% a tempo indeterminato e l'88% a tempo determinato. I contratti per collaborazioni con personale non dipendente (contratti di somministrazione, interinali, co.co.pro.) nell'anno 2009 sono stati 331 (140 nel 2008) in Italia e 195 (302 nell'anno precedente) all'estero.

Valorizzazione delle persone e politica retributiva

Politiche di mobilità interna

È stata promossa la trasversalità di competenze e di opportunità con il rafforzamento del processo di *Job Posting* che offre a tutti i collaboratori la possibilità di candidarsi per le posizioni vacanti nelle diverse realtà del Gruppo. Nell'anno 2009 sono stati pubblicati 118 nuovi *Job Posting* per la copertura di 149 posizioni.

In totale sono state raccolte oltre 2.650 candidature e il tasso di successo ha superato il 62%, coprendo con una candidatura interna le posizioni aperte.

Nella Banca dei Territori, in coerenza con il nuovo modello organizzativo, è stata realizzata una mobilità fortemente orientata al miglioramento del livello di competenza delle Persone e alla copertura di ruoli manageriali e commerciali. Nel corso del 2009 sono stati effettuati circa 1.400 trasferimenti da strutture di Area o Direzione Regionale verso le filiali che hanno portato al passaggio da mansioni di tipo amministrativo a ruoli a maggior contenuto commerciale. Sono anche stati effettuati, nell'ambito della Divisione Banca dei Territori, oltre 650 trasferimenti, in accoglimento di istanze individuali delle persone.

I sistemi di valutazione professionale

Sono stati rafforzati i principi ispiratori delle politiche di gestione e sviluppo – merito, equità e sostenibilità – attraverso una semplificazione della procedura informatica del sistema di valutazione della prestazione che tiene conto delle opinioni espresse sia dai valutati sia dai valutatori, rilevate nell'ambito di varie iniziative di ascolto. L'obiettivo è stato quello di affinare lo strumento principale di osservazione del merito, concentrando l'azione sulla revisione delle modalità di valutazione delle capacità manageriali per le persone in procinto di assumere incarichi di responsabilità.

Continua presso la Divisione Corporate e Investment Banking la "Valutazione 360 gradi" che integra nel processo di valutazione il feedback da parte di tutti coloro che entrano in contatto con la persona valutata (colleghi,

responsabili, clienti, ecc.), iniziativa ripresa anche nelle Banche estere attraverso il progetto *Sviluppo della leadership*.

In Italia tutti i dipendenti ricevono una valutazione professionale e la cultura della valutazione si sta espandendo anche all'estero: nel 2009 il 69% delle persone è stata valutata (poco più del 62% nel 2008).

È stata attivata una tipologia di valutazione delle competenze e delle attitudini a ricoprire ruoli totalmente nuova per il Gruppo per assicurare maggiore trasparenza al processo. Inoltre, è stato realizzato un modello di sviluppo che consente di raccogliere in maniera organica le indicazioni offerte dai diversi strumenti di valutazione (prestazione e potenziale) per consentire di intercettare meglio le caratteristiche individuali e orientare i percorsi di crescita e le iniziative di sviluppo e formazione.

È stata estesa a tutte le Società del Gruppo la valutazione attraverso *Obiettivo Potenziale*, il sistema di valutazione del potenziale, varato nel 2009, basato sulla valutazione di cinque specifiche attitudini comportamentali considerate chiave: energia personale, stabilità emotiva, capacità di generare alternative, consapevolezza di sé, influenza e impatto. L'introduzione del sistema è stata accompagnata da un'attività formativa rivolta ai capi per illustrare obiettivi e metodologie, coinvolgendo circa 5.200 persone. I progetti di valorizzazione delle potenzialità hanno coinvolto più di 2.870 persone in Italia (1.700 uomini e circa 1.170 donne) e più di 390 all'estero (200 uomini e 190 donne).

Nell'anno, in Italia più di 4.700 persone (6,87% dell'organico) sono state promosse a ruoli e inquadramenti superiori, circa 2.360 uomini e 2.390 donne; all'estero le promozioni hanno riguardato più di 2.500 persone (cioè il 7,7% dell'organico), di cui circa 1.280 uomini e 1.240 donne.

Sono stati realizzati svariati progetti di sviluppo o di formazione legata a programmi di sviluppo personale e di rafforzamento di figure e competenze specifiche:

“ La Banca dovrebbe sensibilizzare i capi perché diano maggior valore ai colloqui di valutazione che sono un'occasione per intraprendere percorsi di crescita professionale (...) Bisogna dedicare a questi momenti il giusto tempo e la giusta attenzione e non viverli come un adempimento. ”
Collaboratore



COMUNITÀ

- *Leadership Through Responsibility*, un progetto nato per realizzare iniziative di sviluppo per rafforzare capacità individuali, concretizzando contemporaneamente progetti di utilità sociale. Nel 2009 ne è stato realizzato uno che ha coinvolto i manager della Direzione Servizi Informativi che hanno donato al Fondo per l'Ambiente Italiano "virtual tour" utilizzabili per i loro siti, costruiti dai colleghi durante il progetto stesso inaugurando così un nuovo modo di realizzare azioni utili sia all'azienda sia a enti non profit.

COMUNITÀ

- *VOI - Volontariato e Impresa*, è una iniziativa sperimentale nata con l'obiettivo di erogare formazione manageriale svolgendo anche un'attività di utilità sociale e ha visto il coinvolgimento di alcuni manager della Divisione Corporate e Investment Banking in due giornate formative presso una cooperativa che svolge un'importante ruolo sociale nei confronti di persone diversamente abili.

- *Progetto Imagine*, sempre della Divisione Corporate e Investment Banking, iniziativa rivolta ai giovani (under 31) con l'obiettivo di far sviluppare nuove competenze e mettere a fuoco obiettivi professionali in un'ottica di sostegno della multidisciplinarietà e orientare la crescita professionale verso l'integrazione.

Politica retributiva

I trattamenti dei ruoli manageriali, attraverso la valutazione delle posizioni organizzative, sono stati progressivamente armonizzati, assicurandone la competitività con il mercato, in relazione alle diverse caratteristiche delle famiglie professionali. È stata identificata la rilevanza di ciascuna posizione secondo una metrica internazionale, e attraverso una rigorosa analisi del livello delle attività presidiate e dei relativi impatti di natura economica e organizzativa. I trattamenti, i riconoscimenti e le opportunità di sviluppo sono determinati in base a parame-

tri interni oggettivi e rapportati al mercato con lo scopo di attrarre e trattenere le professionalità. Sono stati integrati i criteri presenti nel Codice Etico di Gruppo ai quali si ispirano e si conformano i comportamenti aziendali sotto il profilo della remunerazione, innanzitutto dei vertici aziendali, e più in generale del personale nel suo complesso. Sono state così apportate alcune precisazioni utili a innalzare ulteriormente il livello di trasparenza, con particolare riguardo ai casi di cessazione del rapporto di lavoro, nei quali è previsto un limite al trattamento economico e si esclude l'erogazione di incentivi con risultati negativi. Le retribuzioni minime applicate nel Gruppo per i neoassunti sono sempre quelle previste dal CCNL¹ di settore per le diverse categorie di personale.

Sistemi di incentivazione

Il sistema incentivante prevede modalità premianti diversificate per ambito di business, con lo scopo di attuare interventi coerenti con le peculiarità professionali presenti in azienda, di riconoscere il merito individuale, di premiare il lavoro di squadra, contemplando anche la possibilità di piani di incentivazione a lungo termine. Il sistema si basa sul-

la valorizzazione del contributo individuale e sull'orientamento all'eccellenza. Sin dal 2006 sono stati introdotti nel sistema di incentivazioni per i manager 4 obiettivi che fanno riferimento alle responsabilità di leadership, di valutazione e gestione del merito e valorizzazione delle persone. Tali obiettivi riguardano la cosiddetta componente "intangibile" insita nei processi di creazione del valore e di crescita sostenibile che sono ormai considerati un elemento distintivo nell'attuale contesto competitivo anche per promuovere risultati finanziari sostenibili.

¹ Il CCNL di settore copre la totalità dei dipendenti del Gruppo in Italia; all'estero, data la varietà dei quadri normativi, non si riscontra l'applicazione uniforme di accordi collettivi.

« Gli obiettivi sui quali si è valutati spesso non sono comunicati per tempo. Sono talvolta sfidanti a livello commerciale e ci possono portare anche a trascurare i principi del Codice Etico che dovrebbero invece essere una base su cui costruire i sistemi di valutazione e di conseguenza i sistemi incentivanti. »
Collaboratore

² Esponiamo un'ulteriore tabella per una migliore interpretazione del trend delle retribuzioni del perimetro estero in ragione delle variazioni intervenute nel perimetro stesso e, in particolare, dell'inclusione di Bank of Alexandria, realtà con personale maschile significativamente numeroso e retribuito in base a standard adeguati al mercato egiziano.

Retribuzioni base medie lorde per sesso/categoria (€/000)

	ITALIA			ESTERO			ESTERO riclassificato ²		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Dirigenti uomini	131,8	130,6	126,1	63,7	69,7	60,1	63,7	62,8	52,0
Dirigenti donne	121,6	118,7	113,1	57,2	48,8	45,5	57,2	49,3	45,8
Quadri direttivi uomini	54,7	53,6	51,6	18,6	30,5	27,6	18,6	17,1	15,4
Quadri direttivi donne	48,2	47,2	45,3	22,5	21,9	21,1	22,5	19,3	19,0
Aree professionali uomini	35,0	34,1	32,6	10,2	14,0	13,3	10,2	9,3	8,0
Aree professionali donne	31,9	31,0	29,7	9,2	11,2	11,1	9,2	8,8	8,4

Innovazione

Attraverso i progetti *Leading Our Change* e *Strategic Seminars* della Divisione Corporate e Investment Banking, si è puntato allo sviluppo della flessibilità e multidisciplinarietà delle competenze dei responsabili per metterli in grado di affrontare i cambiamenti anche in chiave multiculturale e internazionale. In "Parliamo di Noi", una pubblicazione nella quale la Divisione ha raccolto le principali iniziative avviate nel corso del 2009 per rafforzare la propria identità e migliorare il proprio livello di conoscenza del modo di lavorare, si è data continuità a un'iniziativa che ha interessato i responsabili sui temi del mercato, clienti, innovazione, sviluppo tecnologico e leadership del futuro. Si tratta di un vero progetto di cambiamento che vede tutta la Divisione coinvolta nella realizzazione di obiettivi comuni, secondo modalità volte alla condivisione delle informazioni.

Con il *Progetto Archimede*, nella medesima Divisione, sono state raccolte idee e proposte innovative da parte dei colleghi; per la tradu-

zione in progetti e soluzioni concrete si è tenuto il workshop *Kick off Innovaz10ne*.

Il valore delle differenze

Nel 2009 è stata riservata particolare attenzione ai temi delle diversità nella loro più ampia e inclusiva accezione con un significativo numero di progetti e iniziative.

Le diversità al femminile

La componente femminile è complessivamente cresciuta risultando pari al 48,6% in Italia (+0,6% rispetto al 2008) e al 63,7% all'estero (+4,1% rispetto al 2008), dati che risentono anche della prevalenza di assunzioni femminili (58,6% sul totale delle assunzioni).

Il personale direttivo femminile rispetto al totale dei dipendenti ha fatto registrare un piccolo incremento percentuale in Italia (3,3% nel 2009 contro il 3,2% del 2008) mentre all'estero si è verificata una leggera flessione (2,2% nel 2009, nel 2008 si registrava un 2,9%).

Progetto Gemma



Il Progetto Gemma è nato nel 2007 dalla volontà del vertice di Intesa Sanpaolo di valorizzare il talento aziendale e in particolare quello femminile, per dare concretezza ai valori di inclusione e non discriminazione. Con lo spirito di far emergere competenze, modelli cognitivi e stili di leadership portati in dote dalle donne per favorire l'arricchimento delle capacità manageriali all'interno del Gruppo.

Inizialmente è stato realizzato un sondaggio tra oltre 1700 donne del Gruppo per ascoltare storie, opportunità e criticità incontrate nella realtà professionale. Sono poi seguite interviste dirette e incontri dedicati.

Sono quindi state individuate alcune aree di intervento che hanno visto la partecipazione, con un lavoro corale, di persone di diversa provenienza aziendale che hanno portato esperienze trasversali e varietà di contributi:

- *Business, per riflettere sul contributo del talento femminile allo sviluppo del business e identificare bacini di potenziali clienti nel mondo delle donne;*
- *Comunicazione, per diffondere notizie e informazioni utili a migliorare la qualità della vita sul luogo di lavoro*

- *Leadership al femminile, per identificare le caratteristiche dello stile di leadership del Gruppo, analizzare e rimuovere gli ostacoli alla crescita delle donne manager, proporre una leadership al femminile;*

- *Sviluppo e Formazione, per diffondere e promuovere cultura e comportamenti che favoriscano l'inclusione e la valorizzazione, proponendo soluzioni e iniziative che facilitino lo sviluppo professionale e manageriale, con particolare riferimento al talento femminile;*

- *Work Life Balance, per offrire strumenti per favorire l'equilibrio tra vita privata e lavoro.*

L'11 febbraio 2009 è nata la community online del progetto, Gemm@, accessibile dalla Intranet aziendale. Gemm@ è uno strumento diretto e immediato per aggiornare le colleghe e i colleghi sul progetto, ma soprattutto un luogo virtuale di incontro e ascolto tra le persone. La community ha registrato un entusiasmo particolare e spirito partecipativo: più di 10.000 visitatori, 8.337 donne e 1.955 uomini iscritti e circa 1.800 post e commenti con oltre 1.000 contatti al giorno.

Ripartizione dipendenti per categoria/sexso (%)

	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Dirigenti	1,5	1,5	1,5	1,9	2,4	1,9
Dirigenti uomini	1,3	1,3	1,3	1,3	1,6	1,3
Dirigenti donne	0,2	0,2	0,2	0,6	0,8	0,6
Quadri	37,8	37,1	37,9	17,9	19,6	26,2
Quadri direttivi uomini	24,4	24,3	25,5	10,5	11,8	14,6
Quadri direttivi donne	13,4	12,8	12,4	7,3	7,8	11,6
Aree professionali	60,7	61,4	60,6	80,2	78,0	71,9
Aree professionali uomini	25,7	26,4	27,4	24,4	27,0	25,3
Aree professionali donne	35,0	35,0	33,2	55,8	51,0	46,6

Ripartizione personale di filiale per sesso (%)

	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Direttori uomini	8,7	8,9	9,0	3,9	3,7	4,0
Direttori donne	3,5	3,5	3,0	4,1	4,5	4,7
Gestori uomini	20,1	20,0	20,7	15,7	20,1	21,3
Gestori donne	31,1	29,1	26,3	37,6	30,4	20,1
Altro uomini	18,1	18,6	21,1	10,9	13,1	15,2
Altro donne	18,5	19,9	19,9	27,8	28,2	34,7

Età media (anni)

	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Uomini	44,7	44,5	44,6	39,4	40,3	39,9
Donne	40,6	40,1	40,1	35,3	36,6	36,3
Media	42,7	42,4	42,5	36,8	38,1	38,7

Anzianità media di servizio (anni)

	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Uomini	18,6	18,4	18,7	11,8	12,7	12,3
Donne	15,9	15,6	15,8	8,2	9,4	9,3
Media	17,3	17,0	17,4	9,5	10,7	10,6

Sulla scia dei progetti legati al *Progetto Gemma* e con l'obiettivo di promuovere cultura e comportamenti che favoriscano l'inclusione e la valorizzazione del talento femminile e bilanciamento tra vita professionale e privata, si è svolto il workshop *COOnnaction Lab* per le donne manager di Intesa Sanpaolo Group Service, con l'obiettivo di individuare proposte concrete riguardanti il tema della valorizzazione del talento femminile e del networking.

Approfondimenti specifici sul tema della valorizzazione delle donne si sono tenuti in alcuni corsi comportamentali e manageriali per professional e responsabili: *Influenza e impatto, Sviluppo personale: autostima e proattività, Assertività per sviluppare la propria autorevolezza, Coach e motivazione*.

È stato realizzato un progetto di analisi degli stili di leadership del Gruppo (*Leadership al femminile*), con particolare riferimento al tema della connessione con la diversità di genere. L'attività ha coinvolto 90 manager uomini e donne, e ha portato a evidenziare le aree di possibile azione per meglio consentire l'espressione della managerialità al femminile.

Multiculturalità

Intesa Sanpaolo è un Gruppo ormai fortemente caratterizzato dalla presenza all'estero, e le persone che vi lavorano sono chiamate sempre più frequentemente a rapportarsi anche con approcci culturali differenti. È pertanto importante che le persone siano messe in grado di lavorare efficacemente anche in gruppi di lavoro internazionali e che vi sia una formazione all'apertura. I colleghi interessati dall'esperien-

za dell'espatrio in Cina, ad esempio, fruiscono di un percorso di accompagnamento alla permanenza all'estero: il corso *Working and Living Abroad* per Bank of Qingdao (Cina) ha alternato coaching individuale, formazione alla interculturalità, sensibilizzazione culturale specificamente focalizzata a facilitare la comprensione tra le culture degli expatriate e dei manager locali. Corso analogo è stato progettato anche per Praxex Bank (Ucraina).

Con il progetto *Business Innovation R_Evolution*, attivato nella Divisione Corporate e Investment Banking, si è voluto favorire il cambiamento culturale e sostenere l'integrazione, la multidisciplinarietà e la diffusione della cultura dell'innovazione attraverso lo scambio incrociato tra le divisioni di business di conoscenze ed esperienze. Le persone coinvolte hanno acquisito competenze in grado di generare idee e soluzioni correlabili al business della Banca. Il progetto di apprendimento attivo *Crossover*, coinvolgendo giovani specialisti delle Banche estere e team di specialisti degli uffici centrali in un percorso di apprendimento e trasferimento di conoscenze di circa 4 mesi ha alternato formazione, mentorship, affiancamento e project work con l'ausilio di strumenti di social networking.

Si è tenuto un workshop annuale per Amministratori Delegati delle Banche estere e i loro vice: *l'International Top Executives' Annual Forum: Leading in a Time of Turbulence* è stato finalizzato a costruire un approccio manageriale condiviso e di successo nella componente internazionale del Gruppo Intesa Sanpaolo.

In generale, poi, sono state intensificate le iniziative formative volte a promuovere l'incremento delle conoscenze e capacità linguistiche, rivolte in particolare a persone che hanno intense relazioni con l'estero, a supporto del processo di internazionalizzazione del Gruppo.

Oltre la tutela delle norme

La selezione di persone appartenenti alle categorie tutelate si è svolta con una specifica considerazione organizzando un evento ad hoc dal titolo *Diversity@lavoro* a seguito del quale le persone individuate sono state contattate dall'Ufficio Reclutamento e Selezione per un colloquio selettivo finalizzato all'inserimento nelle Società del Gruppo, incrociando le competenze richieste dai "job profiles" con le caratte-



ristiche e motivazioni espresse dai candidati. È stata estesa al personale ipovedente e non vedente la possibilità di partecipare ad alcuni corsi dell'offerta formativa standard, anche in aula, dotandoli dei supporti necessari alla fruizione. In particolare per i collaboratori non vedenti del Centralino di Milano è stato avviato un progetto pilota di formazione linguistica finalizzato all'acquisizione e all'approfondimento della lingua inglese a supporto dell'attività quotidiana. Il corso pilota di *Business English Programme* ha coinvolto 13 persone e si è svolto presso la loro sede di lavoro.

Tutti i collaboratori non-vedenti/ipovedenti hanno potuto beneficiare della piattaforma tecnologica di supporto all'attività: oggi circa 210 colleghi possono autonomamente accedere alla posta elettronica, navigare sul web e utilizzare i prodotti di "office automation".

La Banca e le Società del Gruppo, nonostante la facoltà loro concessa dalle vigenti normative di sospendere le assunzioni di appartenenti a categorie tutelate, hanno determinato di riprenderne l'inserimento in azienda attraverso apposite convenzioni con le Province. In particolare, per la Provincia di Milano, sarà ripristinata la collaborazione con la *Fonda-*

zione Don Gnocchi, ente in grado di offrire servizi di selezione, formazione e inserimento in azienda.

L'iniziativa *Tutti al sicuro*, nata nell'ambito dell'iniziativa *Sicurezza e Salute*, è un progetto che ha l'obiettivo di sensibilizzare tutti i colleghi in merito agli aspetti inerenti la sicurezza e le problematiche di inclusione nell'ambiente di lavoro delle persone diversamente abili contribuendo a diffondere un approccio relazionale e gestionale che tenga maggiormente in considerazione le esigenze del singolo.

È proseguita, infine, la formazione dei colleghi incaricati quali "Addetti al soccorso disabili", così come per gli "Incaricati alle misure di emergenza" con corsi relativi al primo soccorso e alla gestione dei principi di incendio.

CIB Bank ha instaurato una collaborazione con una Organizzazione non governativa per avviare un'iniziativa di formazione a distanza sulle pari opportunità rivolta alle persone che lavorano nella rete e al call center con lo scopo di ispirare i comportamenti nella relazione con clienti con disabilità fisiche e psichiche. Alla fine del percorso viene fornito un manuale pratico con consigli chiari e puntuali su come comportarsi nelle varie situazioni.

Numero di dipendenti appartenenti a categorie tutelate (percentuale su totale dipendenti)

	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Disabili	4,1	4,1	4,0	1,2	0,8	1,2
Altro	1,8	1,8	1,8	0,7	0,1	0,3

La formazione per le persone

Una formazione accessibile a tutti, che ha creato non solo aule, ma esperienze globali di apprendimento e di relazione, orientata ai valori del Codice Etico, privilegiando l'ascolto e il confronto tra le persone, sviluppando metodologie innovative, integrate e rivolte alla massimizzazione dell'efficacia; una formazione, in definitiva, a supporto di tutto il Gruppo per la crescita delle competenze e la diffusione della cultura e dell'identità aziendale.

Queste le linee guida che hanno orientato l'imponente attività formativa.

Si è registrato un notevole incremento rispetto al 2008 delle giornate uomo di formazione con oltre 936.000 giornate, dato che ha superato anche gli obiettivi del piano d'impresa. Un dato

quantitativo che è rispecchiato nel gradimento delle iniziative erogate come attestato dai valori di soddisfazione sulla qualità complessiva descritti nel successivo paragrafo "Misurare l'efficacia della formazione". Gli iscritti ad attività di formazione sono stati nel 2009 in Italia 63.300 (62.000 nel 2008) e all'estero 32.000 (24.000 nel 2008).

L'attività formativa si è svolta anche attraverso sussidi e agevolazioni ricevuti da fondi nazionali e comunitari per oltre 36 milioni di euro. Sempre significative, in termini di volumi e di impatto, sono state le attività a

“ La formazione a distanza non sempre è efficace per chi lavora in filiale che ha i tempi scanditi dalla clientela e non è adatta per alcune tematiche "critiche" come la normativa sulla riservatezza o sull'antiriciclaggio (...) In generale, la formazione deve essere più tempestiva soprattutto per quanto riguarda le nuove normative e procedure e in occasione dei cambi di ruolo. ”
Collaboratore

supporto dell'integrazione operativa di modelli, sistemi, processi: il *Progetto ISI*, ad esempio, ha coperto il 7,2% del totale delle giornate erogate. Non meno significative sono state le iniziative volte a favorire il proseguimento dell'integrazione culturale, attraverso la diffusione di stili e comportamenti distintivi, in un'ottica di rafforzamento della nostra iden-

tità aziendale (*Progetto Fiducia*). Per l'erogazione della formazione ci si è avvalsi di diversi canali; oltre ai corsi d'aula, rilevante è stato l'impiego di canali a distanza, in particolare per le tematiche di formazione obbligatoria o normativa, ma anche comportamentale; il canale Web TV è stato premiato da elevati livelli di ascolto.

Formazione per contenuti (ore aula + ore a distanza, in percentuale)

	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Manageriale	21,3	7,8	7,6	17,8	13,1	19,1
Commerciale	6,3	5,1	43,4	17,6	13,9	11,7
Operativa	12,3	9,0	10,2	15,8	13,3	12,7
Credito	9,2	6,5	6,8	5,9	4,4	6,3
Finanza	28,9	42,7	25,9	2,7	1,4	3,0
Estero	0,4	0,1	0,4	0,2	1,0	1,6
Informatica	1,9	1,4	1,2	14,5	5,8	7,9
Specialistica	13,0	25,0	0,8	12,3	37,9	15,7
Linguistica	6,7	2,3	3,7	13,2	9,3	22,0

Formazione per modalità di erogazione

	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Formazione per modalità di erogazione in aula (percentuale su ore erogate)	61,1%	65,2%	58,6%	91,2%	98,5%	98,7%
Formazione per modalità di erogazione a distanza (percentuale su ore erogate)	38,9%	34,8%	41,4%	8,8%	1,5%	1,3%
Giorni di formazione erogate nell'anno (aula + distanza)	824.700	752.372	709.808	111.494	108.232	89.355
N. partecipanti ad attività di formazione (iscritti)	63.330	62.071	49.249	32.046	24.155	35.387
Giorni formazione per dipendente	11,9	10,5	10,1	3,4	4,1	3,5

Formazione per categoria professionale e sesso (n. ore medie pro capite)

	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Dirigenti uomini	31,8	29,5	40,0	72,0	120,6	73,8
Dirigenti donne	40,5	36,5	45,8	83,5	153,2	87,9
Quadri direttivi uomini	57,1	54,0	48,3	27,2	26,5	24,6
Quadri direttivi donne	56,7	56,1	51,2	50,9	51,3	28,2
Aree professionali uomini	42,1	39,9	34,7	18,0	21,3	45,9
Aree professionali donne	49,6	44,0	45,4	17,0	27,2	44,0

Formare alla responsabilità

Un'attenzione particolare è stata riservata alla formazione sui temi della responsabilità sociale.

È stato erogato un corso sulla *Responsabilità*

sociale e ambientale di Intesa Sanpaolo, destinato a tutte le persone in Italia, per rafforzare la cultura di base sui principi generali di etica e sui diritti umani anche con lo scopo di illustrare il modello, le politiche e gli strumenti adot-

tati dalla Banca per concretizzare in azienda l'atteggiamento responsabile. Il corso è stato fruito da più di 30.000 persone.

È stato progettato e realizzato il nuovo workshop CSR: *Creare Sostenibili Relazioni* nell'ambito del percorso formativo culturale dedicato ai Referenti¹ per supportarli nella diffusione e realizzazione pratica dei principi della CSR all'interno delle rispettive strutture di appartenenza.

All'estero, tutte le Banche hanno distribuito al personale e messo a disposizione sulla Intranet il Codice Etico e materiale di informazione sui temi di responsabilità.

È stato messo a punto *Ambientiamo*, un percorso formativo crossmediale che integra e dà continuità alle iniziative già avviate per la realizzazione della politica ambientale della Banca. Nato per sensibilizzare tutte le persone sugli impatti ambientali dei comportamenti a casa e al lavoro, risponde inoltre all'esigenza formativa dei responsabili del Sistema di Gestione Ambientale delle filiali. È stato realizzato in collaborazione con il Ministero dell'Ambiente, nell'ambito della campagna "Sustainable Energy Europe" di cui Intesa Sanpaolo è partner. Il Servizio Formazione ha aderito come testimonial a *M'illumino di meno*, giornata del risparmio energetico organizzata dalla trasmissione radiofonica Caterpillar con il patrocinio del Parlamento Europeo: l'iniziativa mira a sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema del migliore utilizzo dell'energia. Inoltre, le persone che hanno ricevuto formazione specifica sulle politiche e le procedure anticorruzione in essere sono state quasi 48.500 in Italia (circa 70% dell'intero organico) e 10.000 all'estero (circa il 30% dell'organico).

Formazione per l'eccellenza

Per potenziare le competenze di mestiere di chi lavora per le persone e rinforzare le capacità individuali necessarie all'ottimale presidio del ruolo, è stata realizzata *HR Academy*, una piattaforma integrata e permanente di Forma-

zione, Sviluppo e Innovazione per tutti coloro che si occupano delle persone nel Gruppo. Alla comunità dei formatori interni è invece dedicata *l'Accademia Formatori* che mira a sviluppare e consolidare le competenze necessarie e acquisire la piena padronanza del ruolo avvalendosi di un social network che conta circa 1.800 persone.

Un imponente sforzo ha accompagnato l'erogazione di corsi di formazione tecnica nei riguardi praticamente di tutte le figure professionali che si rivolgono ai vari segmenti di clientela. Presso Privredna Banka Zagreb è proseguito lo sviluppo strategico del progetto *PBZ Business School* che eroga un percorso formativo triennale per i neoassunti. Anche VUB Banka ha il suo centro di formazione interno, la *VUB Academy*, con la missione di rafforzare le professionalità, supportare la formazione continua e motivare le persone attraverso la conoscenza.

Misurare l'efficacia della formazione

La misurazione dell'efficacia della formazione erogata è stata realizzata attraverso l'implementazione di un cruscotto online per rilevare i progetti, i volumi di attività, i dati economici e i ritorni strutturati sul gradimento delle attività di formazione.

L'indice di soddisfazione per la formazione, nel senso della rispondenza tra formazione ricevuta e le esigenze professionali dei riceventi la formazione stessa, rilevato solo relativamente all'Italia tra i partecipanti ai corsi, è stato per il 2009 del 3,98 su 5. Anche Banca Intesa Beograd ha effettuato una rilevazione dei bisogni differenziata fra Struttura Centrale e filiali, con l'iniziativa *Training Need Analysis* mirata alla definizione puntuale delle esigenze formative e delle priorità in relazione a ciascun profilo di sviluppo.

¹ Per la descrizione del Modello di governo della CSR e della figura del Referente cfr. capitolo "Identità e Governance".

AMBIENTE



« Nel caso di cambio di ruolo la formazione dovrebbe essere tempestiva e strutturata: viene lasciato troppo spazio all'autoformazione e all'apprendimento da colleghi. »
Collaboratore

Progetto Aula+

Si tratta di un progetto che punta al potenziamento dell'esperienza d'aula attraverso strumenti e canali che superano il concetto di formazione tradizionale con un apprendimento "accompagnato" che prevede: il pre-aula dove sono presentati i contenuti e gli obiettivi dell'iniziativa,

l'aula che si caratterizza con maggiori occasioni di confronto e di collaborazione e il post-aula che arricchisce e rende concreto il lavoro svolto mediante materiali di approfondimento e collegamento con ulteriori oggetti formativi.

Comunicazione interna

Dopo aver seguito nel 2008 la fase più intensa di integrazione e riorganizzazione territoriale, nel 2009 le attività di comunicazione interna sono state indirizzate soprattutto al supporto del completamento di tale processo, avvenuto a fine anno con l'integrazione nei canali informativi anche di Banca CR di Firenze e delle Casse del Centro.

È proseguito l'impegno in termini di informazione, approfondimento e ascolto con l'obiettivo di diffondere valori e indirizzi strategici, condotto attraverso l'attività di progettazione e consulenza al servizio di tutte le strutture aziendali. I comunicatori si sono affiancati ai colleghi delle singole strutture per cogliere i contenuti e gli obiettivi informativi e tradurli in piani, progetti e iniziative che pongono al cen-

tro i destinatari, definendo le modalità, i tempi e gli strumenti per rendere la comunicazione più efficace.

Intranet: integrazione, semplificazione e innovazione

La Intranet, punto di riferimento per l'informazione in tempo reale sulla vita dell'azienda e luogo ideale per accedere a tutti i contenuti, strumenti e applicazioni, è divenuta accessibile nel corso dell'anno per tutti i colleghi delle Banche e società che hanno dato corso all'integrazione informatica, diventando il portale comune. È proseguita anche l'attività di integrazione dei vari contenuti, effettuata selezionando e ricollocando in modo più razionale e accessibile la varietà degli strumenti esistenti. È stata progettata, inoltre, la nuova Intranet più semplice e accessibile.

Il supporto aziendale alle iniziative di solidarietà: comunicazione e formazione

Gli strumenti di comunicazione interna si sono posti, come sempre, anche al servizio della partecipazione e del coinvolgimento dei colleghi su progetti e interventi di solidarietà.

È proseguita la sensibilizzazione su Project Malawi, l'iniziativa di Intesa Sanpaolo volta a sostenere la popolazione del paese africano. A fine anno la Intranet ha nuovamente dato accesso alla procedura per la donazione di buoni pasto a favore del progetto: sono pervenute più di 7.300 adesioni, per un totale di quasi 31 mila buoni pasto e un controvalore di quasi 160 mila euro.

Anche in occasione del terremoto in Abruzzo gli strumenti di comunicazione interna hanno svolto un ruolo significativo. All'impegno di informare si è unito quello di promuovere e raccogliere la solidarietà delle persone

che hanno potuto partecipare a una raccolta fondi tramite una procedura accessibile dalla Intranet donando più di 450 mila euro, ai quali si aggiungerà il contributo aziendale di un milione. I fondi saranno utilizzati per la costruzione di una scuola.

Anche la Formazione ha supportato un'iniziativa di solidarietà, completando nel corso dell'anno il progetto formativo Prestito della Speranza, a supporto dell'iniziativa della CEI e dell'ABI che prevede l'erogazione a famiglie in difficoltà di finanziamenti garantiti da uno specifico fondo istituito dalla CEI.

Intesa Sanpaolo ha aderito all'iniziativa mettendo a disposizione la sua rete di filiali.

L'attività formativa ha avuto l'obiettivo di portare a stretto contatto i collaboratori di Intesa Sanpaolo e i volontari VO.B.I.S.

COMUNITÀ

House Organ

Con i sei numeri pubblicati nel 2009, il bimestrale "Mosaico" ha consolidato e ampliato la sua funzione di strumento di approfondimento nella comunicazione interna del Gruppo, raccontando attraverso la voce dei protagonisti i progetti, le iniziative, le attività che caratterizzano una realtà articolata come quella di Intesa Sanpaolo.

Con articoli, interviste, notizie il periodico ha offerto una panoramica generale, una visione ad ampio raggio e al tempo stesso una vista in profondità della vita del Gruppo, quale utile e ne-

cessario complemento alle informazioni fornite dagli strumenti ad aggiornamento quotidiano quali la Intranet e la Web TV. La diffusione di "Mosaico" si è mano a mano estesa ai colleghi interessati dal processo di integrazione.

Televisione aziendale

I temi trattati dalla televisione aziendale consentono a ciascuno l'approfondimento delle proprie conoscenze sull'azienda, sulle tematiche attinenti il lavoro e sugli aspetti legati alla vita delle persone.

L'accesso avviene dal posto di lavoro, direttamen-

te dalla Intranet, e offre due modalità di visione: *Live*, con un palinsesto giornaliero costituito da rassegna stampa, telegiornale e due programmi di approfondimento (nell'anno sono state realizzate 937 nuove produzioni, di cui 232 rassegne stampa, 232 telegiornali, 473 programmi); *On Demand*, che rende possibile scegliere tra le varie clip informative, risolvendo anche eventuali problemi legati all'orario di lavoro dei colleghi (part-time, assenze, ecc.). Sul questo canale sono state pubblicate in totale 327 nuove clip, 39 delle quali realizzate dal Servizio Formazione. Alla fine dell'anno le clip complessivamente disponibili per la visione erano 848.

La comunicazione nelle Banche estere

Tra le Banche estere è stata diffusa la newslet-

ter interna "What's up" curata da una redazione interna e prodotta, ogni 3 mesi circa, in lingua inglese, con i contributi provenienti dalle diverse Banche, che rappresenta un ideale punto di incontro tra le varie realtà del Gruppo.

Con lo "Sharing forum", community rivolta ai colleghi della Divisione, si condividono in lingua inglese conoscenza e "best practice".

Infine "News of the Group" è una selezione di articoli tratti da "Mosaico", dalla Intranet in Italia, e dalle news di interesse della Divisione Banche Estere, tradotte in inglese e inviate al network dei referenti di comunicazione interna delle diverse banche per essere diffuse tradotte in lingua locale attraverso gli strumenti di comunicazione interna delle varie realtà estere.

Identità di Gruppo basata sui valori

Il progetto We are Intesa Sanpaolo Group: chi siamo e come vogliamo lavorare insieme è l'iniziativa di comunicazione rivolta ai colleghi delle Banche estere con l'obiettivo di diffondere una migliore conoscenza del Gruppo, dei suoi valori e della sua cultura, attraverso le persone che fanno parte delle diverse realtà. Il progetto ha coinvolto Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina, Bank of Alexandria, CIB Bank, VUB Banka, Banca Intesa Beograd, Privredna Banka Zagreb, Intesa Sanpaolo Bank Romania e Banka Koper. La campagna si è focalizzata sulle persone delle diverse Banche e sulla condivisione dei valori comuni del Gruppo rappresentati attraverso icone per renderli più semplici, diretti e vicini e sostenuti dal claim "We are Intesa Sanpaolo Group".

Si è svolto un casting internazionale con l'invito a tutti i colleghi delle Banche estere a candidarsi per rappresen-



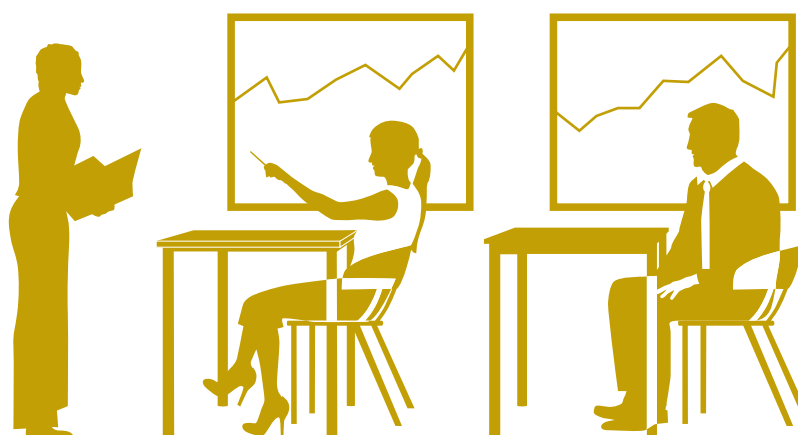
tare uno dei valori del Gruppo. Fattore premiante nella scelta della candidatura è stato l'invio di una motivazione o storia personale in cui il valore prescelto fosse determinante in una situazione lavorativa. Le azioni e i comportamenti che rappresentano i valori sono stati rappresentati da fotografie dei colleghi protagonisti che hanno fatto parte della campagna di comunicazione interna nelle filiali e negli uffici delle Banche coinvolte, attraverso poster, card promozionali e pubblicazioni negli House Organ locali. A seguito della campagna sono stati raccolti feedback dai quali è emerso un risultato positivo in termini di coinvolgimento delle persone, maggiore in qualche caso di quanto previsto, il riconoscimento delle icone come rappresentazione dei valori, la discussione tra i collaboratori sui temi relativi ai valori del Gruppo, maggiore consapevolezza sull'appartenenza al Gruppo Intesa Sanpaolo.

Ascolto strutturato

L'ascolto ha contraddistinto costantemente le modalità di relazione con le persone.

Tra le principali iniziative spicca l'organizzazione degli incontri sul territorio, durante i quali il vertice aziendale ha presentato il nuovo assetto della Banca dei Territori (BdT). Al termine di ogni incontro è stato anche attivato un forum rivolto a tutti i partecipanti all'evento quale canale di ascolto "a caldo". A valle di questa iniziativa, per soddisfare i bisogni informativi emersi, sono nati anche due nuovi prodotti editoriali: il format televisivo "La nuova BdT", una serie di

incontri per far conoscere a tutti i responsabili delle Direzioni Regionali e delle Strutture Centrali della Divisione; la "Newsletter BdT",



un foglio di informazione quindicinale inviato a tutti i responsabili di filiale per segnalare le informazioni e le novità più importanti.

Una delle novità del 2009 è stato il lancio del progetto *Panel dei mille*: un gruppo d'ascolto rappresentativo, composto da circa mille colleghi, da consultare con brevi questionari

online su temi specifici della vita e del lavoro in azienda.

Sulla Web TV è proseguito l'appuntamento con le interviste ai manager del Gruppo sui temi di maggiore attualità, realizzate con domande inviate via Intranet e videoregistrate dai colleghi.

Clima interno

È continuata in Italia l'attività di ascolto di tutte le persone tramite le analisi di clima. Tali analisi, condotte a giugno e a novembre, con una percentuale media dei rispondenti pari al 35,5% (36,2% nel 2008) hanno evidenziato, rispetto all'anno precedente, un aumento della percentuale di coloro che si sono dichiarati abbastanza o molto soddisfatti del clima interno (62,3% contro il 59,9% del 2008).

Nella seconda parte dell'anno sono state coinvolte an-

che le banche estere nella realizzazione dell'indagine di clima.

Il questionario, la cui compilazione è avvenuta online, è stato opportunamente adattato e tradotto nelle diverse lingue dando la possibilità alle persone di ciascuna banca di rispondere ad alcune domande volte ad approfondire tematiche di specifico interesse locale. La partecipazione dei colleghi delle Banche estere è stata generalmente molto elevata.

Comunicazione interna¹

	2009	2008	2007
Intranet aziendale: accessi unici medi mensili	78.129	77.020	61.634
Web TV: accessi totali	597.041	561.687	603.657
House Organ: media copie prodotte/stampate	78.489	80.000	80.634

¹ Dati riferiti al gruppo in Italia

Clima aziendale

	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
N. analisi di clima	2	3	5	1	n.d.	n.d.
Analisi di clima (percentuale di aderenti all'analisi sul campione selezionato)	35,5	36,2	34,7	55,9 ²	n.d.	n.d.
Indice di soddisfazione dipendenti (%)	62,3	59,9	68,3	n.d. ³	n.d.	n.d.
Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	2,4	-8,4	-2,5	n.d.	1 ⁴	4 ⁴
N. eventi di comunicazione interna	344	341	3	129	108	161
N. di Focus Group	87	34	54	0	1	2
N. di partecipanti ai Focus Group	649	275	611	0	29	37

² Dato riferito a 9 Banche estere su 11

³ Dati medi non significativi in quanto gli esiti delle singole banche sono stati molto diversi fra loro a seconda dei contesti

⁴ Dati riferiti a singole iniziative delle banche e non è raffrontabile con il dato 2009 che si riferisce ad un'indagine di clima internazionale

⁵ Il CCNL di settore copre la totalità dei dipendenti del Gruppo in Italia.

Relazioni Industriali

Azienda e sindacati hanno proseguito il dialogo per completare il percorso di armonizzazione delle normative⁵, iniziato dopo la fusione del 2007 su temi di grande interesse per le persone: lavoro a part-time, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, mobilità, orari

di lavoro, interventi economici a favore dei dipendenti (borse di studio per i figli, contributi per i lavoratori con figli o coniuge disabili ecc.). Fondamentale è stato l'accordo inquadramento del 29 gennaio 2009 che ha garantito omogeneità di trattamento a tutto il personale delle filiali, a prescindere dal marchio di provenienza o di assegnazione, salvaguardando continuità

di percorsi professionali dei lavoratori anche in caso di passaggi fra ruoli, strutture o anche aziende del Gruppo.

Anche il riassetto delle reti commerciali delle Banche è proseguito con la ricerca di soluzioni condivise confluite nell'accordo del 10 dicembre 2009 per salvaguardare i trattamenti del personale coinvolto nelle cessioni, dentro e fuori il Gruppo con l'impegno dell'azienda a ricorrere al trasferimento consensuale dei rapporti di lavoro mantenendo inalterato il trattamento delle persone interessate. Pur in un quadro di sfavorevole andamento economico del Paese con l'accordo del 30 settembre 2009 sono stati valorizzati i risultati positivi del

Gruppo stabilendo un premio aziendale unico per il Gruppo. Il confronto con il sindacato si è concentrato anche su temi strategici, confluiti, dopo un confronto critico, nell'accordo del 2 febbraio 2010 che prevede azioni di sostegno all'occupazione e alle aree del Paese più colpite dalla crisi e la stabilizzazione dei rapporti a tempo determinato di coloro che hanno maturato un periodo di lavoro a termine di almeno nove mesi entro il secondo semestre del 2009. In sintesi, l'attività di informativa, confronto e negoziazione con le Organizzazioni sindacali ha accompagnato gli sviluppi organizzativi e decisionali dell'azienda con circa 90 accordi sindacali, 102 a livello di Gruppo.

Libertà sindacali	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Percentuale dipendenti iscritti a un sindacato	79,3	77,0	75,4	28,4	36,3	28,7
Giorni di assenza per motivi sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	99.461	85.713	111.867	606	606	529
Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)	15.498	22.218	22.017	30	91	76
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	5.990	7.241	5.930	0	0	0
Giorni di assenza per assemblee	9.505	14.977	16.087	100	91	76

Anche all'estero il dialogo con le Organizzazioni sindacali ha avuto un ruolo importante: in particolare, in CIB Bank (Ungheria) il confronto con il Works Council aziendale è stato determinante per la realizzazione di una profonda ristrutturazione aziendale.

Non risultano essere state intraprese azioni in difesa dei diritti sulla libertà di associazione e di contrattazione collettiva.

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.

Contenzioso

Pur evidenziandosi un incremento, per quan-

to attiene sia il numero delle controversie sia i provvedimenti disciplinari, conseguenti a una maggior efficacia dei meccanismi di controllo, i dati si attestano, anche nel 2009, su un livello quantitativo fisiologico e sostanzialmente contenuto in relazione al numero totale dei collaboratori del Gruppo. Fanno eccezione le realtà estere dove si è registrato un incremento di provvedimenti disciplinari che nei casi più gravi hanno comportato anche la necessità di alcuni licenziamenti, soprattutto in relazione alla controllata Pravex Bank, la cui integrazione nel Gruppo ha comportato, a seguito di controlli e verifiche sulla situazione interna, una completa reimpostazione sotto il profilo organizzativo, normativo e comportamentale.

Non risultano essere state emesse sanzioni significative per violazioni della normativa giuridica.

Cause in essere da personale in servizio	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Risoluzione rapporto di lavoro	28	33	36	123	148	70
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	84	74	85	18	2	19
Mansioni e qualifiche	68	79	111	45	55	70
Previdenza e assistenza	108	16	18	1	1	2
Trattamento economico	134	47	54	41	47	69
Comportamento antisindacale	10	10	3	0	0	1
Attive (promosse dalla banca verso i dipendenti)	8	8	4	90	18	16
Varie	46	6	7	58	48	103
TOTALE	486	273	318	376	319	350
Richieste avanzate alla D.P.L.	221	413	335	-	-	-

Numero provvedimenti disciplinari	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	151	174	137	1.312	191	65
Riduzione della retribuzione (fino a 4 ore)	0	0	7	92	10	15
Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	349	230	207	5	10	12
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	50	39	34	199	58	112
TOTALE	550	443	385	1.608	269	204
N. sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei dipendenti	0	0	0	0	2	0
N. licenziamenti per corruzione	0	0	0	0	0	2

Qualità della vita

Iniziative per la conciliazione casa-lavoro

Nel 2009 il tema della conciliazione è stato affrontato con un'attenzione ampliata della Banca verso le persone. Un segnale importante di riconoscimento delle esigenze personali ha portato a prendere in considerazione le problematiche connesse alle assenze prolungate dal lavoro.

PERMANO

L'assenza dal lavoro (per maternità, per malattia o infortunio, per aspettativa) costituisce un momento di discontinuità nella relazione fra l'azienda e le persone. Nel caso della maternità – il più frequente – l'assenza può rappresentare anche un momento di "blocco" nella crescita professionale, come hanno evidenziato le survey effettuate nell'ambito del *Progetto Gemma*.

Sulla base di queste considerazioni è nato il progetto *PERmano*, per fare in modo che la maternità e qualsiasi assenza prolungata non siano vissute come una cesura con il mondo del lavoro e per dare maggiore sostenibilità all'assenza attraverso momenti di scambio e interazione che rendano l'azienda comunque vicina alle persone assenti dal servizio per periodi

significativi. Coloro i quali, assenti per più di 5 mesi, manifestano l'intenzione di beneficiare delle opportunità offerte dal progetto, possono rimanere in contatto con l'azienda per essere informati su ciò che succede, sui cambiamenti strutturali e organizzativi, sull'avanzamento dei principali progetti in corso.

Essi possono contare su una figura di riferimento, il tutor, il quale è formato per potenziare le proprie capacità relazionali e di ascolto e può quindi fornire alla persona assente un supporto durante e dopo il periodo di assenza. Il tutor inoltre conduce, d'accordo con il gestore del personale competente, l'incontro di preparazione al reinserimento della persona nell'attività lavorativa, definendo le modalità e le azioni per sostenerne il rientro.

Dopo quattro mesi gli aderenti al progetto sono oltre 200, seguiti da 40 tutor distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Asili Nido

Per favorire la conciliazione dei lavoratori con figli piccoli, è attivo nel centro di Milano un



« Abbiamo la sensazione di essere giudicati da superiori e colleghi quando chiediamo di poter usufruire di permessi e agevolazioni che ci consentirebbero di conciliare meglio la nostra vita lavorativa con quella privata. »
Collaboratore

asilo nido aziendale, gestito dalla Banca in collaborazione con il *Consorzio PAN*, che accoglie circa cinquanta figli di dipendenti in età tra i 12 e i 36 mesi. Continuano inoltre i lavori di realizzazione di altri 3 nuovi nidi aziendali in altre città. A Firenze, dove i lavori sono già in fase di completamento, si prevede l'apertura a partire da settembre 2010 di un nido che potrà ospitare 55 bambini tra i 6 e i 36 mesi, di cui 12 lattanti (6 – 12 mesi). A Torino Moncalieri e a Napoli i nidi sono in fase di avanzata progettazione.

Inoltre, nel giugno 2009, per andare incontro alle esigenze presenti diffusamente sul territorio, il Gruppo ha sottoscritto una convenzione con il *Consorzio PAN* per riservare ai figli dei dipendenti alcuni posti in prelazione – oltre 200 già nella prima fase – negli asili nido affiliati al Consorzio e dislocati sul territorio nazionale.

Al di là delle previsioni di legge e del CCNL di settore, sono riconosciute forme di soste-

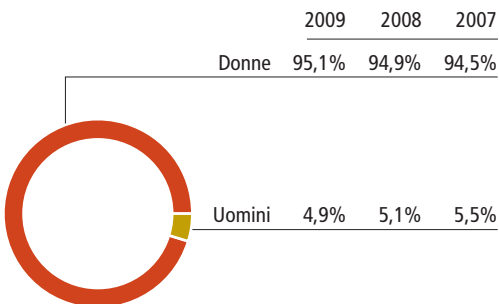
gno alla conciliazione tra vita privata e vita lavorativa, oggetto anche di accordo sindacale (20/12/2007): permessi retribuiti per i padri in occasione della nascita di figli, permessi retribuiti per frequentare i corsi di preparazione al parto, 5 giorni non retribuiti all'anno – aggiuntivi rispetto ai 5 riconosciuti dalla legge – in caso di malattia del figlio di età tra i 3 gli 8 anni e fino a 5 giorni non retribuiti all'anno per motivi di carattere personale o familiare, permessi retribuiti in caso di trasloco.

I dipendenti del Gruppo che fruiscono del part-time sono l'11% in Italia e 0,6% all'estero. In Italia più del 95% dei lavoratori part-time sono donne, mentre all'estero la ripartizione fra i due generi è più equilibrata.

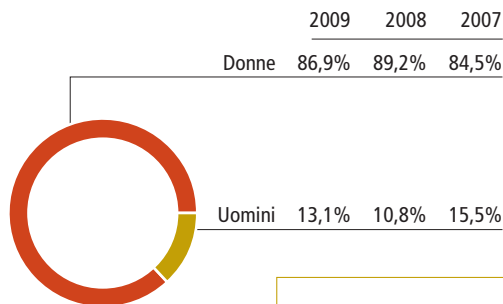
“ Alle persone che rientrano dalla maternità o che sono state assenti per lungo tempo dovrebbero essere garantiti corsi di aggiornamento e percorsi in affiancamento. ”
Collaboratore

“ La Banca dovrebbe investire per garantire gli stessi benefici a tutti i collaboratori, stabilendo convenzioni con gli asili locali dove non è efficiente realizzare strutture apposite. ”
Collaboratore

Dipendenti part-time per genere: Italia



Dipendenti part-time per genere: Estero



“ I corsi in aula dovrebbero essere organizzati tenendo in considerazione le distanze e prevedendo anche una formazione compatibile con orari part-time. ”
Collaboratore

La Formazione per i part-time

Per andare incontro alle esigenze di chi lavora part-time la Formazione ha progettato e introdotto nell'offerta a catalogo alcuni corsi con orari che coinvolgono

la sola mattina. I corsi articolati sulle esigenze del part-time sono al momento 13, sia comportamentali che commerciali.

Mobility Management

Per semplificare le modalità di spostamento sia per fini aziendali sia per motivi personali, dal luglio 2009 è operativa all'interno della Direzione Centrale del Personale la funzione di Mobility Management. A fine 2009 la funzione ha pubblicato i "Piani Spostamento Casa-Lavoro", primo studio

finalizzato a investire, insieme con le comunità locali e provinciali su una mobilità più sostenibile nelle piazze ad alta concentrazione di dipendenti. Sono stati inoltre re-

“ Si dovrebbe pianificare una miglior allocazione delle risorse a seconda delle esigenze di filiale e creare iniziative efficaci e diffuse di Mobility Management, realizzando una banca dati delle risorse su base territoriale, per considerare l'aspetto della mobilità nelle scelte di trasferimento. ”
Collaboratore

centemente nominati i Referenti Territoriali della Mobilità che, assieme al Mobility Manager, dovranno curare la realizzazione dei piani nelle diverse piazze.

Infine è stata coordinata la redazione della seconda analisi della mobilità aziendale che guiderà le azioni del prossimo piano triennale.

Semplificazione

Il 2009 ha visto un importante impulso strategico verso la semplificazione di struttura, processi e strumenti direttamente da parte del CEO che anche in occasione dell'incontro con i Top Manager ha posto il tema al cen-

tro delle priorità per lo sviluppo futuro della Banca.

La Banca dei Territori

Nel corso dell'anno sono state portate avanti numerose azioni improntate alla semplificazione. Innanzitutto la riorganizzazione della struttura della Banca dei Territori, che ha coinvolto le funzioni centrali della Divisione e le 6.000 filiali delle 25 Banche che la compongono, con l'obiettivo di semplificare i processi decisionali attraverso il decentramento delle autonomie verso le filiali, le Aree e le Direzioni Regionali, per una migliore efficacia di servizio alla clientela.

CLIENTI

Progetto Ascolto Rete

Il progetto Ascolto Rete, avviato nel febbraio 2009, nasce come iniziativa di collaborazione per valorizzare le idee, le competenze e l'esperienza dei colleghi della rete, per accelerare il processo di miglioramento e semplificazione dell'operatività di filiale.

L'obiettivo del progetto è di ottimizzare la qualità del servizio offerto dalle Strutture Centrali mediante la raccolta diretta di suggerimenti e proposte di miglioramento di procedure e processi, con la finalità di realizzare quegli interventi che colgono gli obiettivi di semplificazione dell'operatività quotidiana. Le recenti integrazioni e i conseguenti significativi cambiamenti, nonché la convinzione che il punto di vista dei diretti interessati possa fornire spunti preziosi, hanno incentivato la realizzazione di un portale web dedicato in cui i colleghi della rete hanno a disposizione 20 forum tematici, suddivisi su 5 macro-ambiti (Front e back office, Estero e finanziamento, Ri-

CLIENTI

sparmio e previdenza, Strumenti a supporto e Servizi bancari), attraverso i quali possono inserire nuovi suggerimenti e partecipare alle discussioni già aperte, proporre nuovi temi di discussione, esprimere il gradimento sulle idee pervenute, ricevere puntuale e tempestivo riscontro su ciascuna proposta formulata e conoscere i contenuti e i tempi di rilascio di tutte le proposte passate alla fase realizzativa.

La Redazione di Ascolto garantisce il presidio costante dei forum, favorisce il libero dialogo, esamina le proposte e, una volta identificate le aree di semplificazione, promuove quelle selezionate inserendole in un piano di realizzazione consultabile da tutti i colleghi.

Nel corso del 2009 sono stati realizzati 120 interventi, principalmente di natura informatica ma anche formativa laddove si sia riscontrata la necessità di rafforzare la conoscenza di procedure e processi, per un impegno economico totale di oltre 1,1 milioni di euro.

La nuova Intranet

Anche l'Intranet aziendale, strumento fondamentale di supporto al lavoro quotidiano, è stata oggetto di un progetto di totale rinnovamento all'insegna della semplificazione e della centratura sulle esigenze dei colleghi. Il progetto, di cui è in corso di pianificazione il rilascio, ha preso avvio da una capillare analisi dei bisogni e ha come obiettivi quelli offrire un ambiente comune nella struttura e nelle logiche di navigazione alle sezioni della Intranet aziendale, e un layout coerente con il sito Internet della Banca, un motore di ricerca integrato e di consentire personalizzazioni da parte dell'utente.

Accesso alle informazioni e alla normativa

Con il coinvolgimento dei Direttori di Filiale, è stato avviato nel 2009 il progetto KM 2.0 (Knowledge Management 2.0) per lo sviluppo di un nuovo motore di ricerca evoluto per facilitare la ricerca e la consultazione della normativa, integrando in esso anche ulteriori fonti per garantire un unico punto di accesso alle informazioni. Il nuovo motore di ricerca, sviluppato grazie a un'intensa sperimentazione sul campo che ha



« Vorremmo che la comunicazione fosse più tarata sulle nostre esigenze, ci vuole maggiore coerenza tra le diverse fonti di informazione. Il linguaggio utilizzato dovrebbe essere più semplice e meno tecnico (...) Ci piacerebbe che la Banca realizzasse nuovi strumenti di comunicazione più interattivi per consentirci di esprimere le nostre opinioni. »
Collaboratore

coinvolto attivamente numerosi colleghi provenienti dalla Rete, è caratterizzato da semplicità di utilizzo e da un'elevata precisione nelle ricerche e utilizza logiche di navigazione web 2.0, quali utilizzo dei suggerimenti, anteprima dei documenti ecc. Per facilitare gli utenti è prevista la possibilità, particolarmente apprezzata, di chiedere supporto all'help desk attivando la richiesta all'interno delle pagine di ricerca.

Contemporaneamente si è provveduto a migliorare e semplificare i principali documenti normativi di interesse per il personale che lavora nelle filiali, procedendo in particolare alla revisione delle "Guide Operative", rendendole disponibili in un nuovo formato provvisto di una tabella di sintesi che fornisce l'elenco delle attività necessarie per il completamento di un'operazione. Per agevolare ulteriormente la consultazione dei documenti, presto sarà

anche disponibile, oltre alla versione cartacea, la guida interattiva consultabile e navigabile direttamente a video.

Assistenza, previdenza, agevolazioni

Il Sistema Aziendale di Welfare è un importante elemento di identità e di coesione interna, ed è essenziale che le persone ne percepiscano il valore. Per questo nel corso dell'anno è partita una campagna informativa dal titolo "Nuovo Welfare", diffusa su tutti i media aziendali, per far conoscere e apprezzare il ricco e articolato sistema dei servizi offerti.

Nel 2009 sono proseguite le iniziative di semplificazione e ampliamento del pacchetto di servizi di previdenza complementare e di assistenza sanitaria, tra i quali nuove opzioni in termini di flessibilità negli investimenti e di copertura assicurativa individuale.

Contributi a favore dei lavoratori	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Polizze assicurative e infortuni (€/000)	9.560	11.059	8.353	1.839	1.758	1.512
Premio fedeltà (€/000)	13.362	19.346	16.383	156	194	45
Erogazioni figli studenti (€/000)	4.708	4.750	3.226	183	124	359
Attività ricreative culturali (€/000)	3.390	3.777	3.496	3.167	1.034	1.162
Erogazioni per figli portatori di handicap (€/000)	1.665	1.597	1.382	10	0	5
TOTALE (€/000)	32.685	42.023	32.840	5.355	3.110	3.083
Polizze sanitarie (€/000)	66.402	66.509	63.916	16.796	3.808	4.270
Assistenza sanitaria: n. assistiti	70.986	75.780	71.016	18.833	18.595	15.522
Previdenza complementare (€/000)	130.540	135.113	149.356	6.098	5.246	7.280
Previdenza complementare: n. assistiti	75.778	74.012	70.760	7.113	7.094	6.805

Facilitazioni creditizie a favore dei collaboratori ¹	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Numero mutui	3.463	2.663	3.416	1.760	2.474	4.126
Totale erogato mutui (€/000)	471.850	319.981	343.294	26.971	54.576	115.544
Numero prestiti	14.945	5.970	6.980	6.743	10.521	7.355
Totale erogato prestiti (€/000)	254.845	69.180	63.260	62.548	27.725	31.034

Salute e sicurezza

L'innovazione nella valutazione dei rischi

Nel corso del 2009 si è consolidato il nuovo approccio di valutazione del rischio, frutto dell'applicazione di un modello che tiene conto delle specificità dei singoli e traccia il modo di fare tutela aziendale in Intesa Sanpaolo secondo un'interpretazione originale dell'attenzione

alla persona. Il "Documento di Valutazione dei Rischi" prevede, infatti, oltre al tradizionale approccio di valutazione dei rischi connessi a condizioni oggettive (valutazione dei luoghi di lavoro, attrezzature, impianti) anche l'implementazione di una metodologia di valutazione dei rischi connessi ad aspetti soggettivi, che tengono in considerazione le diversità di genere, età e provenienza da altri paesi.

Sulla base di questo approccio è stata completa-

¹ 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

ta la valutazione del rischio per tutto il Gruppo in Italia. A valle della valutazione hanno preso il via le attività mirate a ridurre e, ove possibile, eliminare le situazioni di rischio riscontrate, a partire da quelle di maggiore rilevanza.

È proceduta l'attività di allineamento normativo per garantire la conformità alle novità introdotte dal Testo Unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, è stato completato l'aggiornamento dei processi aziendali che definiscono le regole e le modalità operative connesse alla gestione dei rischi per la salute e sicurezza dei collaboratori; è da segnalare in particolare l'emanazione delle "Regole in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro" presso le Società italiane del Gruppo.

Per garantire sempre più la salute nei luoghi di lavoro sono stati effettuati oltre 1.420 sopralluoghi specifici, è proseguita l'analisi del rischio incendio nei palazzi complessi e l'analisi per verificare l'eventuale presenza di amianto e di gas radon, sono state effettuate specifiche indagini relative alla qualità dell'aria all'interno degli ambienti lavorativi.

Nel corso del 2009 non sono state comminate sanzioni significative relative al rispetto della normativa sulla salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Applicando un protocollo sanitario aggiornato e unico per tutte le società sono state effettuate da parte dei medici competenti appartenenti alla rete sanitaria del Gruppo oltre 3.500 visite, nell'ambito della sorveglianza sanitaria per il personale classificato come videoterminale o esposto ad altri rischi specifici (movimentatori di carichi, lavoro notturno ecc.).

Con una campagna informativa strutturata e tempestiva in tutto il Gruppo è stato seguito l'andamento dell'epidemia identificata come "influenza suina" H1N1 fornendo indicazioni sui canali informativi circa le principali norme di prevenzione, l'importanza della vaccinazione, con particolare attenzione alle persone a rischio come i collaboratori che compiono frequenti viaggi all'estero. In Ucraina e in Egitto, dove questa epidemia ha assunto carattere di emergenza, le Banche del Gruppo presenti hanno attivato iniziative specifiche di informazione e di concessione di speciali permessi per i collaboratori.

È stata avviata lo studio per installare, a partire dal 2010, in sedi centrali delle Banche dei Territori, alcuni defibrillatori semiautomatici esterni (DAE), apparecchi utili per portare soccorso rapidamente in caso di morte cardiaca improvvisa (MIC). La fibrillazione ventricolare è la causa più frequente (circa 90%) di morte cardiaca

improvvisa. La defibrillazione precoce è la vera opportunità di sopravvivenza e la probabilità di efficacia si riduce del 10% a ogni minuto trascorso dall'evento. Questi apparecchi, dopo aver riconosciuto la presenza della fibrillazione ventricolare o della tachicardia ventricolare (causa del 90% delle MIC), somministrano lo shock elettrico necessario, su attivazione di un operatore opportunamente addestrato. Si tratta di apparecchiature a disposizione di collaboratori, di clienti e del territorio ove sono installate.

Il Sistema di Gestione per la Qualità implementato dal Servizio Prevenzione e Protezione del Gruppo è stato verificato anche nel corso del 2009 da parte di ente terzo ed è risultato conforme ai requisiti della Norma Europea ISO 9001/UNI EN ISO 9001 – Ed. 2000.

È proseguita l'attività dell'Osservatorio in materia di sviluppo sostenibile e sicurezza composto da rappresentanti dell'azienda e dei lavoratori che mantiene l'aggiornamento sul modello di funzionamento adottato per la sicurezza fisica insieme all'informazione sulle principali attività progettuali in materia di salute e sicurezza.



Mangia bene, vivi in forma.

Promuovere la salute attraverso l'educazione alimentare: *Gusti Giusti*

Nel corso dell'anno 2009 si sono concretizzate due importanti iniziative derivanti dalla sperimentazione in tema di alimentazione e mense, presentate anche al "Salone del Gusto" di Torino a fine 2008, in collaborazione con l'Associazione *Slow Food* e l'Azienda Ospedaliera CTO "Maria Adelaide" di Torino.

Il progetto sperimentale ruota attorno a un obiettivo principale, cioè diffondere fra tutti i collaboratori la cultura della corretta alimentazione come fattore di promozione della salute. Nel mese di giugno è stato compiuto un primo passo, per stimolare la consapevolezza nelle abitudini alimentari e diffondere una nuova cultura del benessere che passa anche attraverso ciò che si mangia: in allegato al periodico aziendale "Mosaico" è stato diffuso tra tutti i collaboratori il pieghevole "Gusta la salute" con l'obiettivo di spiegare le finalità del progetto e di fornire alcune sintetiche indicazioni per la valutazione del proprio stile alimentare. In contemporanea, per stimolare un approfondimento sul tema e per fornire indicazioni più precise dal punto di vista medico scientifico, è stata pubblicata sull'Intranet aziendale la "Piccola guida per una sana alimentazione", realizzata con il supporto di medici e dietisti del CTO di Torino.

A ottobre è stata avviata la sperimentazione a partire dalla mensa di Milano Lorenteggio, che ha più di 650 utenti. La collaborazione con l'Associazione Slow Food e i medici ha consentito di rivisitare i menù per renderli più salutarì e calibrati, ma ugualmente gustosi, caratterizzati dall'attenzione alla stagionalità dei cibi e ai prodotti del territorio, da una più ampia scelta di piatti vegetariani e dalla presenza di ortaggi freschi, cereali integrali e spezie per limitare l'uso del sale.

I collaboratori interessati a farlo, hanno anche potuto sperimentare un programma di educazione alimentare online personalizzato per valutare, a partire dal pasto in mensa, le qualità

nutrizionali e caloriche dei cibi preferiti. La sperimentazione è stata estesa all'inizio dell'anno anche alla mensa di Torino Moncalieri – 530 utenti – arricchendo anche di una fase dedicata alla strutturazione della filiera di approvvigionamento di alcuni prodotti direttamente dal territorio.

Al termine della fase sperimentale, prevista per giugno 2010, verranno valutati gli esiti e la possibilità di estendere il modello alle altre mense del Gruppo.



« Il tema welfare e salute è strettamente correlato alle problematiche relative allo stress, particolarmente sentito in filiale e dovuto anche ad una carenza di organico. »
Collaboratore

La formazione manageriale per il benessere

Si sono tenute 12 edizioni di un corso dedicato ai manager sul tema Vincere lo stress, cui hanno partecipato più di 140 manager. Gestito da un medico e da uno psicologo, il corso aveva l'obiettivo di dare strumenti per comprendere i segnali del corpo e della mente e aiutare a salvaguardare nel tempo la salute e le relazioni.

Un'esperienza per i manager e un'occasione di riflessione sull'impatto che una gestione equilibrata di questi temi

da parte dei Capi può avere su loro stessi e sull'ambiente che creano con i propri collaboratori. Altri corsi manageriali, presenti come offerta continua, hanno come baricentro il rafforzamento delle capacità di gestire le persone e le emozioni, per creare un clima motivato e con dinamiche emotive di segno positivo (Selfleadership, Mobilitare le energie dei collaboratori, Coach e motivazione, La costruzione del team e le dinamiche emotive).

L'ascolto per rafforzare sempre più la sicurezza fisica e antirapina

L'ascolto è un elemento cardine nel presidio dei rischi fisici, intesi come rischi di accesso illecito di persone in edifici e filiali della Banca allo scopo di appropriarsi di beni e valori in essi custoditi. Infatti è mantenuto costante il contatto diretto con i colleghi di filiale, come importante occasione di verifica delle condizioni di rischio, di individuazione degli interventi correttivi, di ampliamento delle misure di sicurezza, di sensibilizzazione e coinvolgimento delle persone. Sono stati intensificati gli incontri con le Aree Territoriali della Banca dei Territori (68 riunioni nel 2009), raccogliendo utili indicazioni per la semplificazione della normativa di sicurezza, al fine di facilitare ulteriormente i colleghi nell'adozione di comportamenti sicuri. Anche in base a tale azione di ascolto infatti è stata unificata per l'intero Gruppo la normativa di sicurezza fisica che va incontro alle necessità di semplificazione e omogeneità dei comportamenti per tutto il personale, oltre che di buon utilizzo di tutti gli apparati di sicurezza.

La struttura che presidia la sicurezza fisica per il

Gruppo è costantemente coinvolta nel dialogo su questi temi con le Organizzazioni sindacali: nel 2009 si sono svolti 51 incontri tra l'azienda e le rappresentanze sindacali per illustrare l'andamento dei fenomeni criminosi e presentare le principali strategie messe in campo per contrastarli. Nel corso dell'anno è stato intensificato il presidio territoriale di questa tipologia di rischi, effettuando più di 3.500 sopralluoghi in filiale nel corso del 2009 (2.900 visite nel 2008).

Gli investimenti in sicurezza

Resta inalterato l'investimento del Gruppo nelle soluzioni a elevato contenuto tecnologico, per accrescere il livello di sicurezza, semplificare e ridurre le attività di gestione da parte dei collaboratori delle filiali, realizzando oltre 1.400 interventi di potenziamento delle difese presso le filiali del Gruppo.

Un impegno cospicuo ha consentito l'implementazione presso le prime 50 filiali del Global Security System, un innovativo sistema di protezione che affianca agli apparati di sicurezza tradizionali la possibilità di vigilare anche a di-

stanza. Inoltre, è stato sperimentato il nuovo servizio di *Steward di Controllo Ingressi in Filiale*, basato sull'impiego di operatori non armati specializzati in sicurezza.

Sicurezza antirapina e sostegno ai collaboratori coinvolti

Per il contrasto agli eventi di rapina, è proseguita la cooperazione con le Forze dell'Ordine e la collaborazione con le Prefetture mediante la sottoscrizione dei Protocolli d'intesa per la prevenzione della criminalità in banca.

Nel corso del 2009 il Gruppo ha aderito a 17 Protocolli presso altrettante sedi di Uffici Territoriali di Governo, partecipando a diversi tavoli operativi territoriali con i rappresentanti delle Forze dell'Ordine e delle principali Banche.

Nel 2009 è proseguita l'attività di sostegno

post rapina. Le rapine subite in Italia sono state 366 (incidenza di 6,7 ogni 100 sportelli) a

seguito delle quali nel corso dell'anno hanno avuto luogo 154 interventi di sostegno di primo livello (interventi di counseling dei medici competenti) e 121 interventi di prosecuzione su richiesta a cui hanno partecipato oltre 1.000 persone della Banca dei Territori.

L'attività di counseling a sostegno dei collaboratori interessati dagli eventi di rapina è risultata efficace tanto che in soli pochi casi si è reso necessario attivare un intervento di secondo livello con l'esecuzione di una visita specialistica.



« La sicurezza antirapina è un tema sentito soprattutto per chi di noi lavora in filiale: su un tema così delicato, le azioni della Banca non ci sembrano ancora sufficienti, soprattutto vista l'abolizione delle guardie giurate in gran parte delle filiali. »
Collaboratore

Rapine

	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Rapine	366	403	443	25	11	3
N. rapine ogni 100 sportelli	6,7	7,3	8,1	1,3	1,1	0,5

La formazione sulla sicurezza

È stato avviato nel corso del 2009 il nuovo *Piano formativo salute, sicurezza e antirapina*, mirato alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e di tutte le altre persone presenti nelle diverse strutture aziendali, attraverso l'erogazione continua della formazione a ogni livello e tramite le metodologie e i canali più idonei per ciascuna tipologia di intervento. Il Piano mira anche a intervenire in modo complementare alle iniziative di formazione obbligatoria al fine di sviluppare ulteriormente nei dipendenti il livello di consapevolezza e conoscenza circa i rischi e i comportamenti preventivi in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

La formazione continua sul rischio rapina risulta implementata e intensificata attraverso interventi rivolti non solo ai Direttori ma a tutto il personale delle filiali. I prodotti formativi – in modalità aula, e-learning e Web TV – sono collocati all'interno di un'apposita pagina della Intranet aziendale a disposizione di tutti i colle-

ghi del Gruppo. Sono state erogate specifiche sessioni formative per i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza oltre che per i preposti. I giorni di formazione sono stati a livello di Gruppo quasi 9.500 (poco meno di 8.500 in Italia e più di 1.000 all'estero) con un costo complessivo sostenuto di 530.000 euro (507.000 euro in Italia e 23.000 euro all'estero).

Per ampliare e ripensare la formazione su questi temi il *Servizio Formazione* ha organizzato un "Brainshop" (speciale modulo ideativo, ma anche propositivo di soluzioni operative), coinvolgendo direttamente anche le Organizzazioni sindacali che fanno parte dell'organismo paritetico sulla formazione. In tale ambito sono stati messi a fuoco possibili interventi in aggiunta a quelli già previsti dalla normativa dedicato al tema. Un suggerimento emerso è stato quello di erogare corsi differenziati in relazione al ruolo e alla seniority e di utilizzare canali complementari all'aula, personalizzati (tutor) e *On Demand* (Web TV). L'erogazione di tali corsi è iniziata e proseguirà per tutto il 2010.

Ripartizione assenze per motivazione (percentuale su giorni teorici lavorati)

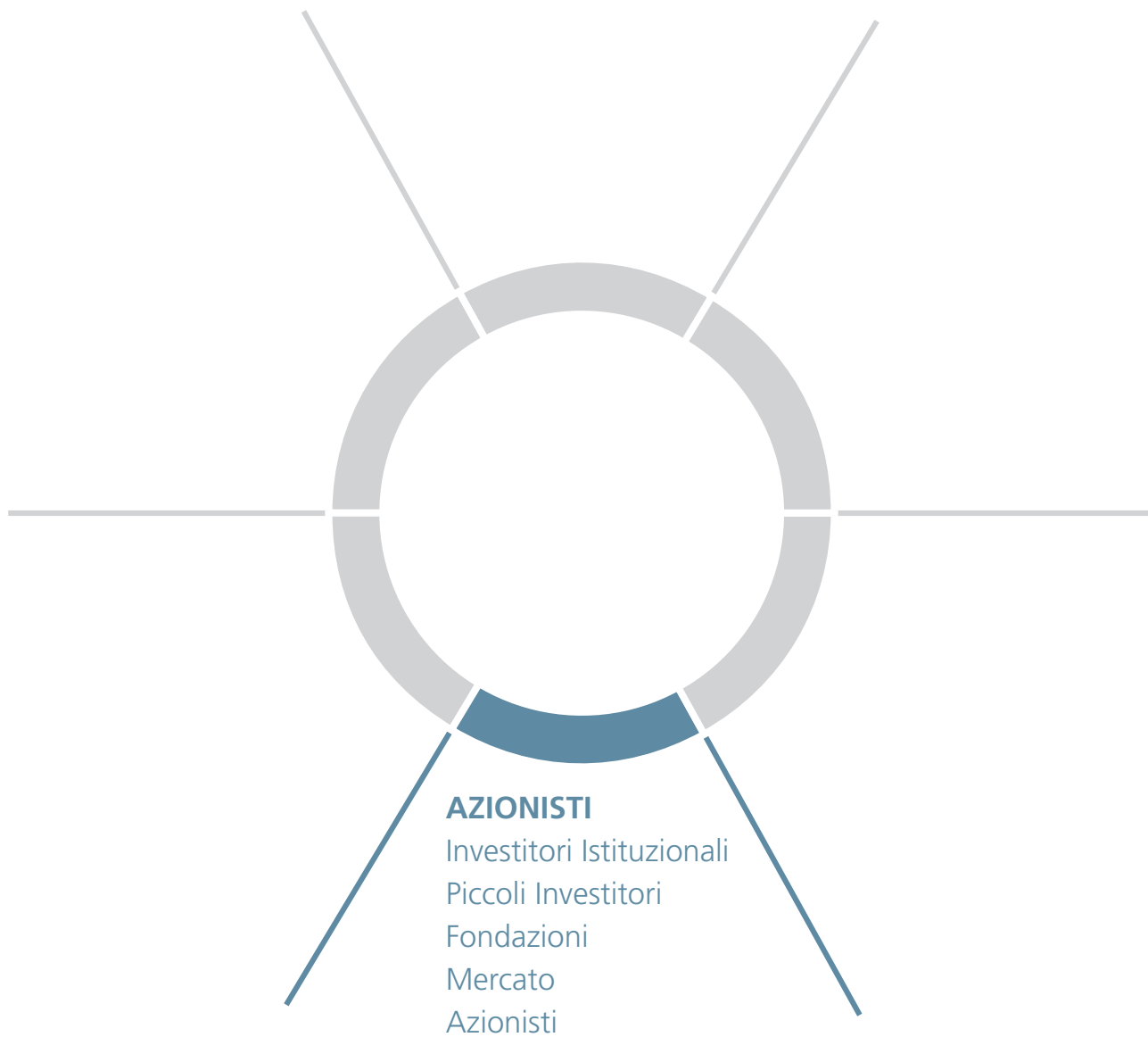
	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Percentuale su giorni teorici lavorati	8,30	6,87	10,33	11,42	9,05	9,37
Malattia	3,89	3,31	4,27	2,29	2,93	2,13
Infortunio	0,13	0,04	0,12	0,07	0,08	0,07
Puerperio	2,32	1,45	2,31	5,23	5,43	2,94
Motivi personali e familiari	0,63	1,23	0,78	3,46	0,22	0,65
Congedi per incarichi pubblici	0,09	0,08	0,07	0,01	0,01	0,01
Permessi donazione sangue	0,05	0,23	0,05	0,00	0,00	0,01
Handicap (L. 104/92)	0,53	0,41	0,44	0,02	0,03	0,03
Altro	0,66	0,12	2,28	0,34	0,35	3,53

Infortuni nell'anno

	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007 ¹	2009	2008	2007
Infortuni all'interno della società	283	280	222	91	28	43
Infortuni all'esterno della società	714	643	530	290	74	131
Totale infortuni nell'anno	997	923	752	381	102	174
Percentuale infortuni su numero dipendenti	1,4	1,3	0,9	1,2	0,4	0,7

1 Dati 2007 Italia stimati.

Azionisti



Linee strategiche

Nel triennio 2007-2009 abbiamo operato per mantenere gli impegni presi con il Piano d'Impresa relativo al medesimo arco temporale. L'obiettivo di crescita sostenibile ha costituito il cuore della nostra strategia, pur dovendosi coniugare con uno scenario in rapido deterioramento (con una crisi dei mercati finanziari nella seconda parte del 2007 poi propagatasi all'economia reale nel 2009), e abbiamo mantenuto saldo l'impegno a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i nostri

stakeholder. In particolare, anche alla luce delle condizioni di mercato e delle aspettative l'operatività dell'esercizio 2009 si è caratterizzata per una forte attenzione ai fattori della solidità, della liquidità e del profilo di rischio.

Il piano di integrazione si è svolto secondo le previsioni, con il completamento dell'integrazione dei sistemi informativi e il proseguimento delle azioni di razionalizzazione del Gruppo e della presenza del Gruppo sul territorio.

Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni

AVEVAMO DETTO:

Attenzione alla crescita del rendimento per i nostri azionisti.

Garanzia della massima trasparenza e tempestività nella comunicazione al mercato.

Impegno per un continuo miglioramento del contenuto e della fruibilità del sito Internet istituzionale.

COSA ABBIAMO FATTO NEL TRIENNIO:

Nel triennio 2007-2009 sono stati registrati utili d'esercizio per complessivi 12,6 miliardi di euro circa a fronte dei quali sono stati approvati dividendi per complessivi 5,9 miliardi di euro. Per l'esercizio 2008 si è ritenuto opportuno rafforzare i mezzi propri del Gruppo in luogo della distribuzione dell'utile d'esercizio, fatta salva la distribuzione alle azioni di risparmio prevista dallo Statuto. Nel 2009 si è registrato un rendimento (dividend yield) del 3,1% per le azioni ordinarie e del 4,7% per le azioni di risparmio (rispettivamente del 6,8% e del 7,4% nel 2007).

La comunicazione con la comunità finanziaria nel triennio 2007-2009 è stata concentrata sulla redditività sostenibile. Nel triennio sono state effettuate quasi 200 presentazioni istituzionali del Gruppo, sono state pubblicate quasi 450 comunicazioni finanziarie, sono stati effettuati circa 70 roadshow e circa 750 incontri con investitori e analisti. Circa 36 mila richieste degli azionisti sono state soddisfatte.

Il sito Internet del Gruppo è stato rinnovato e continuamente ampliato con nuovi contenuti, improntandolo a criteri di chiarezza e semplicità.

Assemblea degli Azionisti¹

Assemblea convocata nel 2009	<ul style="list-style-type: none"> ● PuntI all'ordine del giorno Durante l'esercizio 2009 l'Assemblea degli Azionisti si è tenuta, in sede ordinaria e straordinaria, il 30 aprile. All'ordine del giorno della riunione in sede ordinaria vi era l'approvazione della proposta di destinazione dell'utile di esercizio 2008 e di distribuzione del dividendo nonché la proposta di integrazione dei compensi della società di revisione; in sede straordinaria l'Assemblea ha deliberato in materia di modifiche statutarie connesse, tra l'altro, alle "Disposizioni di vigilanza in materia di organizzazione e governo societario delle banche", emanate dalla Banca d'Italia il 4 marzo 2008. ● Partecipazione L'Assemblea di aprile 2009 ha visto presente il 50,5% del capitale ordinario.
Assemblea convocata nel 2010	<ul style="list-style-type: none"> ● PuntI all'ordine del giorno Nel primo semestre dell'esercizio 2010 l'Assemblea degli Azionisti si è tenuta, in sede ordinaria, il 30 aprile. All'ordine del giorno della riunione vi erano i seguenti punti: <ol style="list-style-type: none"> 1) Proposta di destinazione dell'utile di esercizio relativo al bilancio al 31 dicembre 2009 e di distribuzione del dividendo; 2) Determinazione del numero dei componenti del Consiglio di Sorveglianza per gli esercizi 2010/2011/2012; 3) Nomina dei componenti del Consiglio di Sorveglianza per gli esercizi 2010/2011/2012; 4) Elezione del Presidente e dei Vice Presidenti del Consiglio di Sorveglianza per gli esercizi 2010/2011/2012; 5) Determinazione del compenso dei componenti del Consiglio di Sorveglianza; 6) Politiche di remunerazione dei Consiglieri di Gestione; 7) Piano di incentivazione di lungo termine basato su strumenti finanziari. Partecipazione L'Assemblea di aprile 2010 ha visto presente il 60,0% del capitale ordinario.

¹ Per quanto concerne le principali competenze di delibera e le modalità di votazione dell'Assemblea degli Azionisti, nonché il profilo dell'azionariato si veda il capitolo "Identità e Governance", pagina 32.

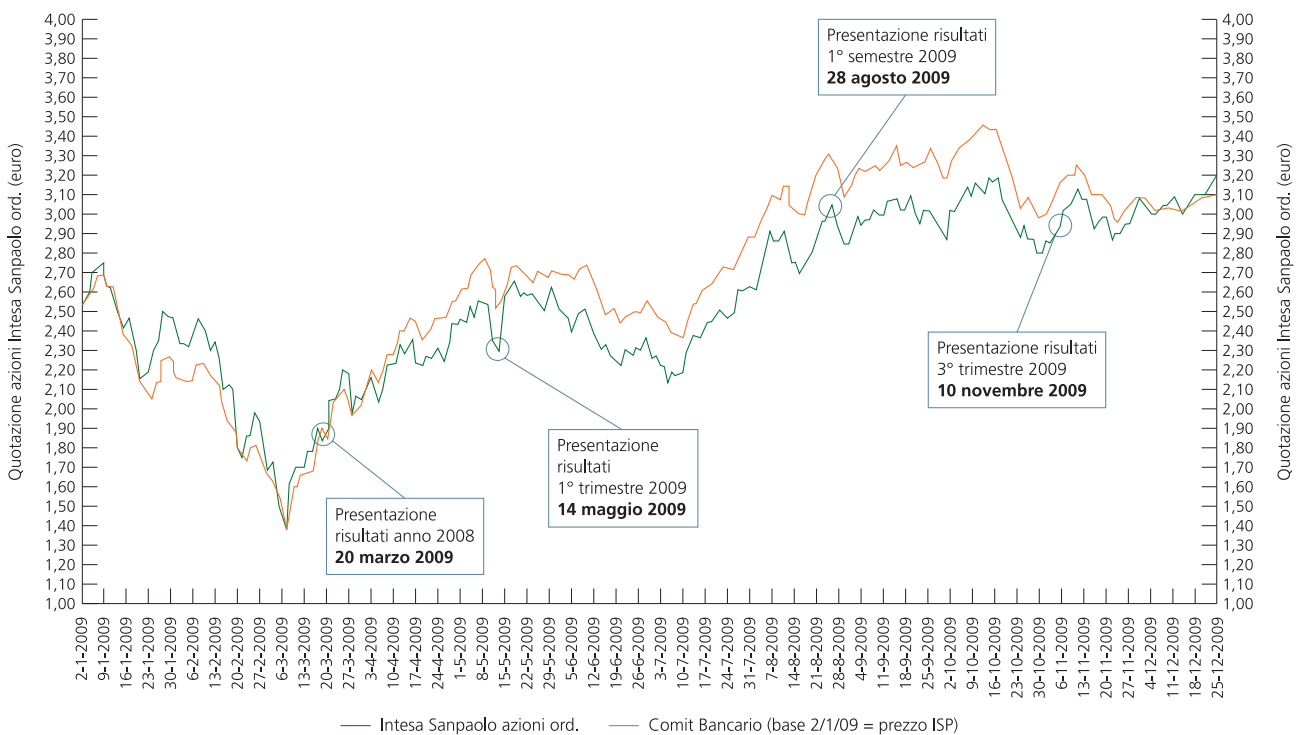
Il rendimento del titolo Intesa Sanpaolo

Quotazione azione ordinaria

La quotazione dell'azione ordinaria Intesa Sanpaolo ha registrato una progressiva flessione nel primo bimestre del 2009, in un contesto caratterizzato da un generalizzato calo degli indici relativi al settore bancario, un significativo recupero nel successivo bimestre – contestualmente alla ripresa segnata dagli indici di settore – e un andamento ciclico nei mesi di maggio e giugno, cui ha fatto seguito una tendenza al rialzo nel secondo semestre che ha

condotto a chiudere il 2009 con una crescita del 24,4% rispetto a inizio anno. La quotazione dell'azione di risparmio Intesa Sanpaolo ha registrato alla fine del 2009 un aumento del 26,1% rispetto a inizio anno. Lo sconto rispetto all'azione ordinaria si è leggermente ridotto, scendendo al 26% dal 27% di inizio anno. Alla fine del 2009, la capitalizzazione di Intesa Sanpaolo è ammontata a 39,7 miliardi di euro, rispetto ai 31,9 miliardi di inizio anno.

Andamento quotazione azioni ordinarie Intesa Sanpaolo vs Comit Bancario (dal 2/1/09 al 30/12/09)



I dividendi

L'Assemblea ordinaria di Intesa Sanpaolo in data 30 aprile 2010 ha deliberato l'attribuzione di un dividendo a valere sull'utile 2009 di 0,080 euro per l'azione ordinaria e di 0,091 euro per le azioni di risparmio per un totale di 1,033 miliardi di euro di dividendi corrisposti.

A ciò corrisponde un dividend yield (indicatore che misura il rendimento percentuale dell'azione, valorizzata al prezzo di mercato dell'esercizio di riferimento, in rapporto al dividendo proposto) rispettivamente di 3,11% per le azioni ordinarie e di 4,75% per le azioni di risparmio.

Relazioni con gli azionisti e la comunità finanziaria

I Servizi Investor Relations e Rating Agencies garantiscono la continuità, la correttezza e la trasparenza della comunicazione finanziaria con gli azionisti e con il mercato.

Nel corso del 2009, in un contesto economico molto difficile, la comunicazione con la comunità finanziaria – analisti, investitori istituzionali e agenzie di rating – è rimasta concentrata sulla redditività sostenibile. Tale concetto riassume l'idea che la capacità della Banca di generare una crescita continua della redditività è determinata non solo da ricavi e costi ma anche dalla elevata liquidità, dal basso leverage, dall'elevata solidità patrimoniale e dal basso profilo di rischio.

In particolare, si è evidenziato come il Gruppo Intesa Sanpaolo rappresenti un solido riferimento per i risparmiatori e un partner affidabile per le imprese sulla base dei predetti indicatori, tra i migliori nel settore a livello internazionale.

Anche nel 2009, per garantire la parità di informazione a tutti gli azionisti e a tutti i nostri stakeholder, le informazioni sono state rese disponibili e fruibili in modo tempestivo, agevole e non oneroso tramite una pluralità di canali: Internet, conference call con numero verde gratuito, brochure, inoltro gratuito dei bilanci a seguito di richiesta effettuata tramite sito Internet della Banca. La sezione "Investor Relations" del sito Internet è stata integrata con nuovi e articolati contenuti allo scopo di rendere disponibile agli stakeholder un'informazione più ampia e sistematica.

Comunicazione con la comunità finanziaria

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.

Più in dettaglio, nel corso del 2009 l'attività di comunicazione è stata articolata come indicato nella seguente tabella.

Comunicazioni	2009
Presentazioni istituzionali del Gruppo	58
Comunicazioni finanziarie pubblicate	130
N. Roadshow	26
– Europa	24
– Stati Uniti	2
Incontri con investitori e analisti	314
Richieste ricevute e soddisfatte dall'help desk degli azionisti	12.000

Credit Rating

Nel 2009 sono stati confermati tutti i rating attribuiti a Intesa Sanpaolo che riflettono la buona redditività, l'adeguata qualità dell'attivo, i solidi ratio patrimoniali e il buon profilo di liquidità.

Moody's

Debito a medio-lungo termine	Aa2
Debito a breve termine	P-1
Financial strength	B-
Outlook	Stabile ¹

Fitch

Debito a medio-lungo termine	AA-
Debito a breve termine	F1+
Individual	B
Support	1
Outlook	Stabile

Standard & Poor's

Debito a medio-lungo termine	AA-
Debito a breve termine	A-1+
Outlook	Negativo

¹ Outlook su Debito: stabile, outlook su Financial strength: negativo

Raccomandazioni degli analisti

Nel corso del 2009 il titolo è stato seguito e coperto da 38 analisti in luogo dei 36 relativi al 2008.

I giudizi espressi sono stati ancora condizionati dalla crisi finanziaria che ha ridotto la visibilità prospettica dell'analisi riguardante il settore bancario.

In tale contesto la cautela che ne è derivata si è riflessa nelle raccomandazioni che hanno registrato una lieve revisione in diminuzione, confermando peraltro la preponderanza di quelle positive.

Raccomandazioni	gennaio 2009	dicembre 2009
Buy	72%	55%
Hold	20%	32%
Sell	8%	13%

Appartenenza a indici etici

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

Intesa Sanpaolo è presente dal 2007 negli indici FTSE4Good, ASPI Eurozone e nel Ethibel Investment Register. Nel 2009, Oekom Research ha attribuito a Intesa Sanpaolo lo status di società "Prime" per il suo impegno verso le tematiche socio-ambientali superiore alla media del settore.



“ Come attuali o potenziali investitori nella Banca, desideriamo congratularci con Intesa Sanpaolo per essere stata selezionata dall'ufficio del Global Compact per aver presentato un documento di comunicazione sulle attività svolte degno di nota. ”

Gruppo di investitori istituzionali

Studi e relazioni con il mondo della finanza

La conoscenza dei fenomeni economici e finanziari, delle realtà aziendali, settoriali e territoriali in cui operiamo è fondamentale per comprendere le tendenze dei mercati di riferimento, individuarne le potenzialità di crescita e contribuire a orientare le attività del Gruppo.

Ancor più, in una fase di crisi finanziaria ed economica come quella vissuta a partire dal 2007 e di profonde trasformazioni in atto nel sistema economico mondiale, è cresciuta l'esigenza di comprensione dei fenomeni sottostanti, delle cause, delle tendenze in corso e di quelle prevedibili per il futuro. In un'epoca di crisi, è anche la domanda di informazioni e di analisi che ci proviene dall'esterno a farsi sempre più ampia e al contempo più specifica.

La nostra struttura accentrata di ricerca, il Servizio Studi e Ricerche, indipendente e autonoma dalle unità di business, contribuisce a fornire una risposta alla crescente domanda di analisi, attraverso le sue attività di ricerca in materia di investimenti, l'ampia produzione di studi economici, la partecipazione al dibattito economico e finanziario.

Gli studi e le ricerche sono resi disponibili al pubblico e alla comunità finanziaria attraverso una distribuzione segmentata in base ai contenuti di ciascuna pubblicazione e ai bisogni degli utenti serviti: la clientela corporate e istituzionale, la clientela retail, le unità della Banca e del Gruppo, il pubblico indistinto. Le pubblicazioni sono diffuse tramite una pluralità di canali: posta elettronica e tradizionale, con mailing list mirate; l'Intranet aziendale; il sito Internet di Gruppo, che rende disponibile al pubblico una selezione dell'ampia produzione del nostro Servizio Studi e Ricerche; siti Internet di Società del Gruppo attraverso accessi riservati ai clienti istituzionali.

Oltre all'attività in proprio, appoggiamo e promuoviamo le iniziative esterne di analisi e ricerca, sia fornendo una collaborazione diretta, sia attraverso il sostegno economico, nella consapevolezza che le relazioni instaurate con istituzioni di categoria, realtà associative, enti di ricerca e università rappresentano opportunità di scambio



e confronto fondamentali. La nostra attività di ricerca è volta anche a promuovere iniziative pubbliche con l'obiettivo di stimolare il dibattito su temi di carattere economico-finanziario e, dove possibile, offrire suggerimenti alle competenti autorità.

Anche nel 2009 il Servizio Studi e Ricerche ha fornito il proprio contributo scientifico per l'organizzazione di alcuni convegni di rilievo. In particolare, è proseguita la più che ventennale presenza nel dibattito sull'industria italiana, attraverso la presentazione di rapporti di analisi dei settori industriali, frutto della nostra ricerca e della collaborazione con Prometeia. Sono stati realizzati anche il tradizionale appuntamento annuale dedicato al settore della moda, con il dibattito sulle strategie per competere nello scenario di mercato post crisi, e l'abituale convegno autunnale dedicato al dibattito sulle

infrastrutture per il rilancio del Paese, focalizzato in questa ultima edizione sul turismo quale motore per la crescita. L'avvio di una collaborazione con la rivista "Economia e politica industriale" ha visto la partnership tra Intesa Sanpaolo e la rivista stessa nell'organizzazione di una conferenza sulle politiche per le Piccole e Medie Imprese.

Infine, con l'obiettivo di migliorare la conoscenza sui fenomeni in atto nel sistema bancario e finanziario, anche attraverso il sostegno alla ricerca accademica, abbiamo organizzato insieme a Carefin – Centro per la Ricerca Applicata in Finanza dell'Università Bocconi una conferenza scientifica internazionale su *Business Models in Banking*. Tenutasi a settembre 2009, la conferenza è il primo di tre appuntamenti annuali programmati in partnership con il centro di ricerca della Bocconi.

Principali convegni del 2009 di Intesa Sanpaolo organizzati col contributo scientifico del Servizio Studi e Ricerche

Nuove politiche per le Piccole e Medie Imprese per rafforzare la competitività

Convegno organizzato insieme alla rivista "Economia e politica industriale"

Milano, 18 febbraio 2009

75° Rapporto analisi dei settori industriali

Un'industria diversa in un mondo diverso: il manifatturiero italiano al 2013

Milano, 13 maggio 2009

Federalismo e infrastrutture per il rilancio del Sistema Italia

Il turismo tra i motori della crescita

Roma, 20 ottobre 2009

76° Rapporto analisi dei settori industriali

Il peggio alle spalle? L'industria italiana e la sfida della ripresa

Milano, 22 ottobre 2009

La moda oltre la crisi. Quali strategie per competere nel nuovo scenario di mercato

Convegno organizzato insieme a Pambianco – Strategie di Impresa

Milano, 3 novembre 2009

Gli indici sul mercato azionario

Calcoliamo e diffondiamo quotidianamente una serie di indici sul mercato azionario, che hanno una lunga tradizione – l'indice denominato Comit Globale, il più conosciuto, è stato lanciato nel 1972 – e che rappresentano un punto di riferimento per i risparmiatori e la comunità finanziaria, tra cui diversi Fondi Comuni Azionari italiani che li utilizzano come benchmark. La famiglia degli indici si è arricchita via via nel tempo per rispondere ai mutamenti del mercato dei capitali e alle esigenze degli operatori. Attualmente calcoliamo 39 indici di borsa, su diversi settori e segmenti del mercato (ad esempio small cap) e secondo diversi metodi di calcolo della performance (ad esempio con o senza dividendi), diffusi tramite i principali info provider.

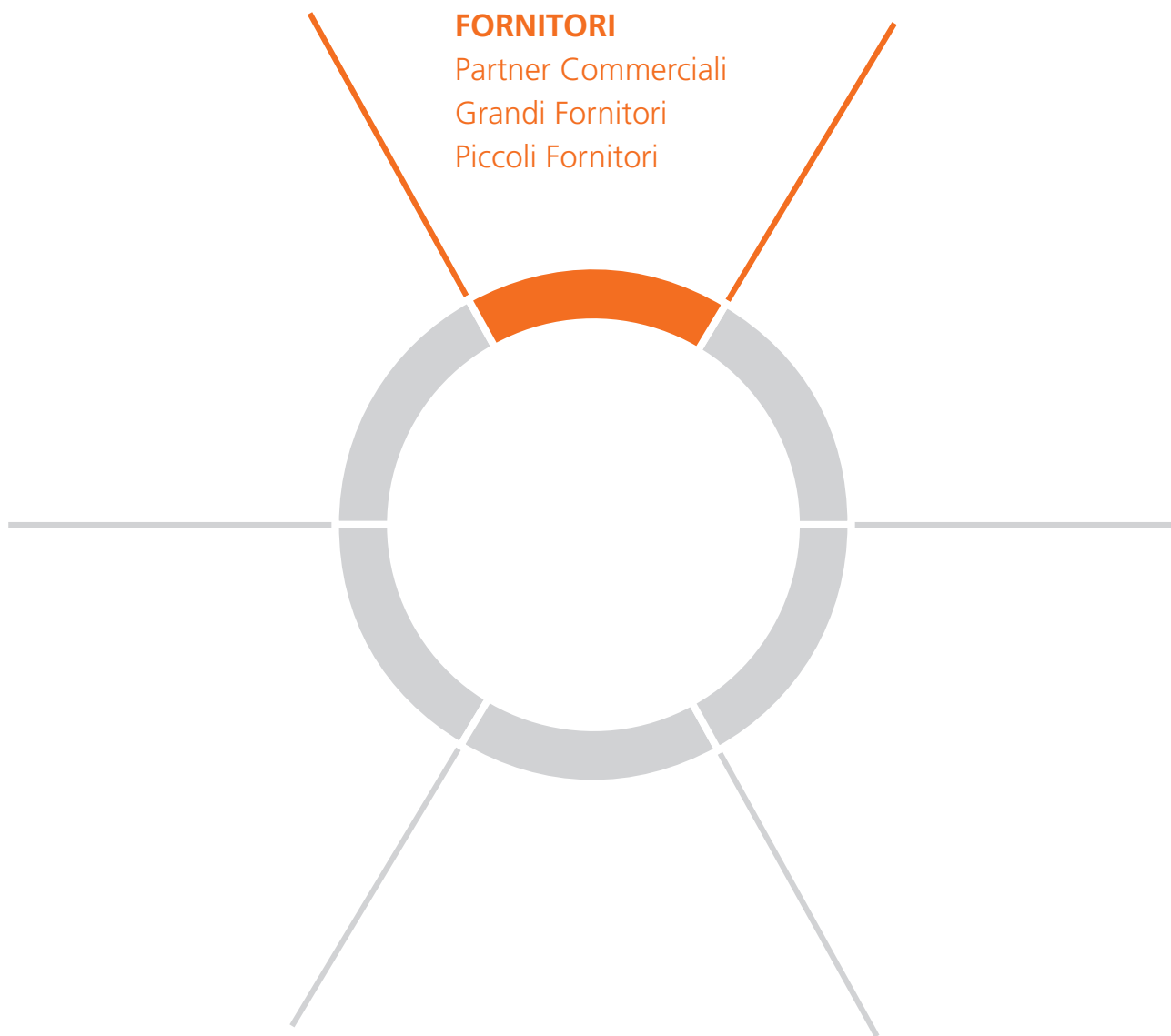
Fornitori

FORNITORI

Partner Commerciali

Grandi Fornitori

Piccoli Fornitori



Linee strategiche

La gestione degli acquisti per una grande istituzione finanziaria rappresenta una parte consistente della sua impronta sull'ambiente e sulla società.

Per questo Intesa Sanpaolo, riconoscendo che l'influenza che esercita sui propri fornitori di beni e servizi può portare benefici a tutti gli attori in gioco, mantiene un approccio improntato alla promozione e alla diffusione di buone pratiche di responsabilità sociale e ambientale.

Queste, unite a comportamenti improntati all'eliminazione degli sprechi e alla sobrietà, hanno costituito i principi cardine che hanno guidato la gestione degli approvvigionamenti del Gruppo.

L'attività nel suo complesso è stata condotta rispettando i principi di trasparenza ed equità, come è dichiarato nel Codice Etico, sia durante il processo di selezione dei fornitori che in quello delle procedure di acquisto.

Anche presso le Banche estere del Gruppo si sta estendendo progressivamente una strategia di gestione degli approvvigionamenti, messa a punto a livello centrale dalla Divisione Banche Estere, che intende creare un modello, delle linee guida e un set di indicatori che consentano alle singole Banche di includere criteri di qualità e di responsabilità sociale e ambientale nei processi di acquisto.

Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni

AVEVAMO DETTO:

Assicurazione della trasparenza e correttezza nel processo di selezione dei fornitori e costruzione di un rapporto di collaborazione improntato al dialogo e alla fiducia reciproca.

Promozione della sostenibilità ambientale dei fornitori per ridurre l'impatto lungo la catena di fornitura.

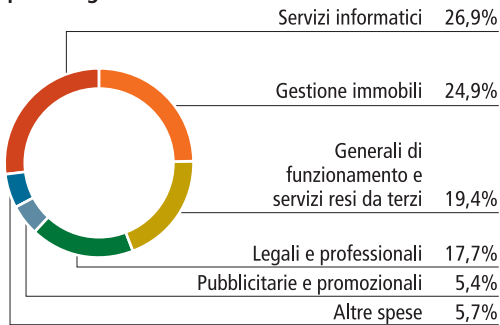
COSA ABBIAMO FATTO NEL TRIENNIO:

Abbiamo esteso la piattaforma e-sourcing a un numero maggiore di categorie merceologiche e consolidato la relazione con i fornitori attraverso la creazione di un "rating dei fornitori" in fase di sviluppo.

Abbiamo introdotto criteri di eco-compatibilità nei contratti di fornitura per l'acquisto di materiale tecnologico e richiesto la compilazione di un questionario sulle pratiche di responsabilità sociale e ambientale ai 1.700 fornitori che si sono registrati al Portale.

Nel 2009 le spese complessive sostenute da Intesa Sanpaolo per gli acquisti sono state di 3,16 miliardi di euro, così ripartite:

Ripartizione spese amministrative 2009 per categoria



Ripartizione spese amministrative per categoria (%)

	2009	2008	2007
Servizi informatici	26,9	28,9	28,9
Gestione immobili	24,9	21,9	22,2
Generali di funzionamento e servizi resi da terzi	19,4	19,0	18,9
Legali e professionali	17,7	18,3	17,2
Pubblicitarie e promozionali	5,4	6,5	6,7
Altre spese	5,7	5,4	6,1

Trasparenza nei processi di acquisto e nella selezione dei fornitori

Il percorso di integrazione a seguito della fusione è giunto ormai al completamento delle funzioni di acquisto e di rinegoziazione e unificazione degli accordi di fornitura. Durante lo svolgimento di tale processo, è stato preso in considerazione anche il criterio della vicinanza territoriale tra quelli valutati per la selezione delle proposte commerciali.

La relazione con i nostri fornitori ha visto un ulteriore consolidamento e l'attività si è svolta nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità.

Nel corso del 2009, nel perimetro delle Società italiane del Gruppo, si è registrato un coinvolgimento online di circa 1.700 fornitori.

Nella Capogruppo è presente un Portale e-sourcing, esteso a un numero di categorie merceologiche e di Società del Gruppo più vasto rispetto al 2008. A coloro che intendono candidarsi in qualità di fornitore e partecipare ai processi di negoziazione è richiesta la registrazione alla piattaforma. Grazie a questo sistema di negoziazioni online, abbiamo garantito trasparenza nella relazione che abbiamo intrattenuto con i nostri fornitori. Inoltre il processo di negoziazione è reso tracciabile e funzionale in ogni sua fase: dalla gestione

della selezione dei fornitori all'organizzazione del processo negoziale; dalla pubblicazione dei capitolati nei contratti di appalto all'invito dei partecipanti; dalla raccolta e analisi delle offerte alla redazione automatica di report e verbali di fine gara.

Nel corso del 2009 ha preso avvio un progetto pilota il cui obiettivo è la messa a punto di un Portale Acquisti completo di *Albo Fornitori* che prevede, tra l'altro, l'introduzione di un "rating dei fornitori" basato su criteri di qualità e sostenibilità.

Lo sviluppo di tale progetto prevede infatti la qualificazione dei fornitori abituali in base a parametri economico-finanziari e di carattere tecnico nonché di responsabilità ambientale e sociale.

Un nuovo processo di gestione delle fatture fornitori a supporto della gestione amministrativa della spesa, implementato nel 2009 e avviato all'inizio dell'anno in corso, consentirà un miglioramento del processo in termini di presidio delle attività, una visibilità più estesa dei documenti pervenuti dai fornitori, una maggiore tracciabilità dei documenti, un puntuale monitoraggio delle varie fasi di lavorazione, una semplificazione delle attività con

conseguente miglioramento delle tempistiche di pagamento contrattualmente previste. Infine la documentazione archiviata su sup-

porto informatico permetterà l'eliminazione dell'archivio cartaceo, comportando così un minor impatto sull'ambiente.

Promuovere la sostenibilità sociale e ambientale

Intesa Sanpaolo ha istituito una piattaforma di approvvigionamento elettronico, (e-procurement) modello consolidato da tempo, che garantisce un risparmio su diversi fronti, permettendo di ottimizzare costi e materiali grazie a una gestione oculata dei rifornimenti.

La procedura rappresenta un modello di consumo sostenibile, in quanto permette di eliminare i depositi di magazzino e le relative scorte di materiali.

Nella selezione dei nostri fornitori valutiamo positivamente quelli che integrano, nelle loro pratiche quotidiane, criteri di sostenibilità.

Le aziende invitate a una gara e abilitate alla candidatura ricevono le chiavi che consentono l'accesso al Portale e-sourcing, dove possono presentare le proprie offerte. Durante la procedura di registrazione, oltre all'accettazione delle condizioni generali di fornitura della Banca, si chiede la conformità ai principi enunciati nel Codice Etico e la consultazione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* (Decreto Legislativo 231/2001) e del Codice Interno di Comportamento di Gruppo, pena la potenziale risoluzione del contratto nel caso di comportamenti contrari ai principi stessi.

La richiesta di conformità ai principi enunciati dal Codice Etico e dalla Politica Ambientale rientra come prassi ormai consolidata anche nella relazione delle nostre Banche estere con i fornitori.

Inoltre, nello stesso momento di registrazione al Portale, ai candidati è richiesto, oltre alla presa visione dei documenti societari, di compilare il questionario "Politiche di Responsabilità Sociale dei Fornitori", attraverso cui è possibile delineare il "profilo di sostenibilità" del soggetto in questione. I dati inseriti nei questionari concorreranno alla determinazione del "rating di responsabilità sociale", parte integrante del più ampio progetto di "rating dei fornitori" ci-

tato in precedenza. Le risposte giunte dai fornitori iscritti al Portale e-sourcing, circa 1.700 nel 2009, ci hanno permesso di raggruppare le seguenti buone pratiche di sostenibilità, presenti in molti casi nella stessa azienda in maniera associata: 677 aziende sono dotate di un Sistema di Gestione per la Qualità, 215 di un Sistema di Gestione Ambientale, in 831 di esse è in vigore un Sistema di Gestione di Salute e Sicurezza e 343 presentano i requisiti di responsabilità sociale richiesti dalla certificazione SA 8000.

I contratti di acquisto sottoscritti dai fornitori prevedono delle clausole che si ispirano ai principi declinati dalla Politica Ambientale di Intesa Sanpaolo. Inoltre, i processi di selezione e di stipula dei contratti integrano anche l'impegno a sostenere la protezione e la tutela dei diritti umani.

Rispetto ad alcune categorie di acquisto, come quelle che riguardano materiale tecnologico (ad esempio pc desktop, server e monitor a cristalli liquidi), sono state inserite, nei contratti di fornitura, delle componenti di eco-compatibilità tra le altre da rispettare. Le schede tecniche, corredate da tali parametri, sono state applicate a un numero più ampio di prodotti nel 2009 e allegate agli stessi contratti di fornitura.

Buone pratiche di responsabilità sociale e ambientale nella relazione con i fornitori si stanno progressivamente diffondendo anche tra le Banche estere del Gruppo. VUB Banka intrattiene relazioni di lunga data con fornito-

AMBIENTE



ri, molti dei quali certificati ISO 14001, che mettono in atto un approccio responsabile nei loro prodotti e processi, usando materiali di riciclo nei processi produttivi, risparmiando energia attraverso iniziative di efficienza energetica e riducendo l'impatto negativo sull'ambiente.

Anche Banca Intesa Beograd favorisce i fornitori certificati ISO 14001 per l'acquisto di toner, carta e altri prodotti e CIB Bank considera, tra i criteri utilizzati per la selezione dei fornitori, l'utilizzo di materiale riciclato. Quest'ultima, inoltre, inserisce specifiche di eco-compatibilità nell'acquisto di materiale tecnologico.

In merito alla formazione interna e alla consapevolezza sul tema, è stata assicurata, anche nel 2009, la partecipazione a corsi e a convegni di alto livello sull'integrazione di criteri di responsabilità sociale e ambientale nella relazione con i fornitori da parte delle persone della Banca che gestiscono la relazione diretta con i fornitori.

Nel corso dell'anno 2009 il progetto *Mense Sostenibili*, la sperimentazione in tema di alimentazione e mense, in collaborazione con l'Associazione *Slow Food* e il CTO "Maria Adelaide" di Torino e ampiamente trattata nel capitolo "Collaboratori", ha visto la sua piena concretizzazione.

Durante le fasi di avanzamento del progetto, che poggia prevalentemente sulla salute e sul benessere delle persone, rimane sempre forte l'attenzione all'introduzione di criteri di rispetto dell'ambiente attraverso l'acquisto di prodotti della filiera corta, che permettono la riduzione dei passaggi del sistema tradizionale. Il tutto accompagnato dalla scelta quali-quantitativa dei cibi prodotti e da un atteggiamento più rispettoso per la terra e per l'ambiente.

COLLABORATORI



« Una delle emergenze ambientali da monitorare è quella della filiera corta che garantisce un rapporto più diretto tra produttori e consumatori riducendo l'impatto ambientale dovuto al trasporto delle merci. »
Università

La Procurement Policy della Divisione Banche Estere

Un passo molto importante nella diffusione di buone pratiche presso le Banche estere del Gruppo è costituito dalla strategia di gestione degli approvvigionamenti messa a punto a livello centrale dalla Divisione Banche Estere. Il progetto *Procurement*, che ha interessato Pravax Bank nel 2009 e interesserà progressivamente altre società controllate dal Gruppo nel corso del 2010, vuole creare un modello, delle linee guida e un set di indicatori che consentano al sistema di includere criteri di qualità, responsabilità sociale e ambientale nei processi di acquisto.

In particolare lo scopo del progetto è quello di:

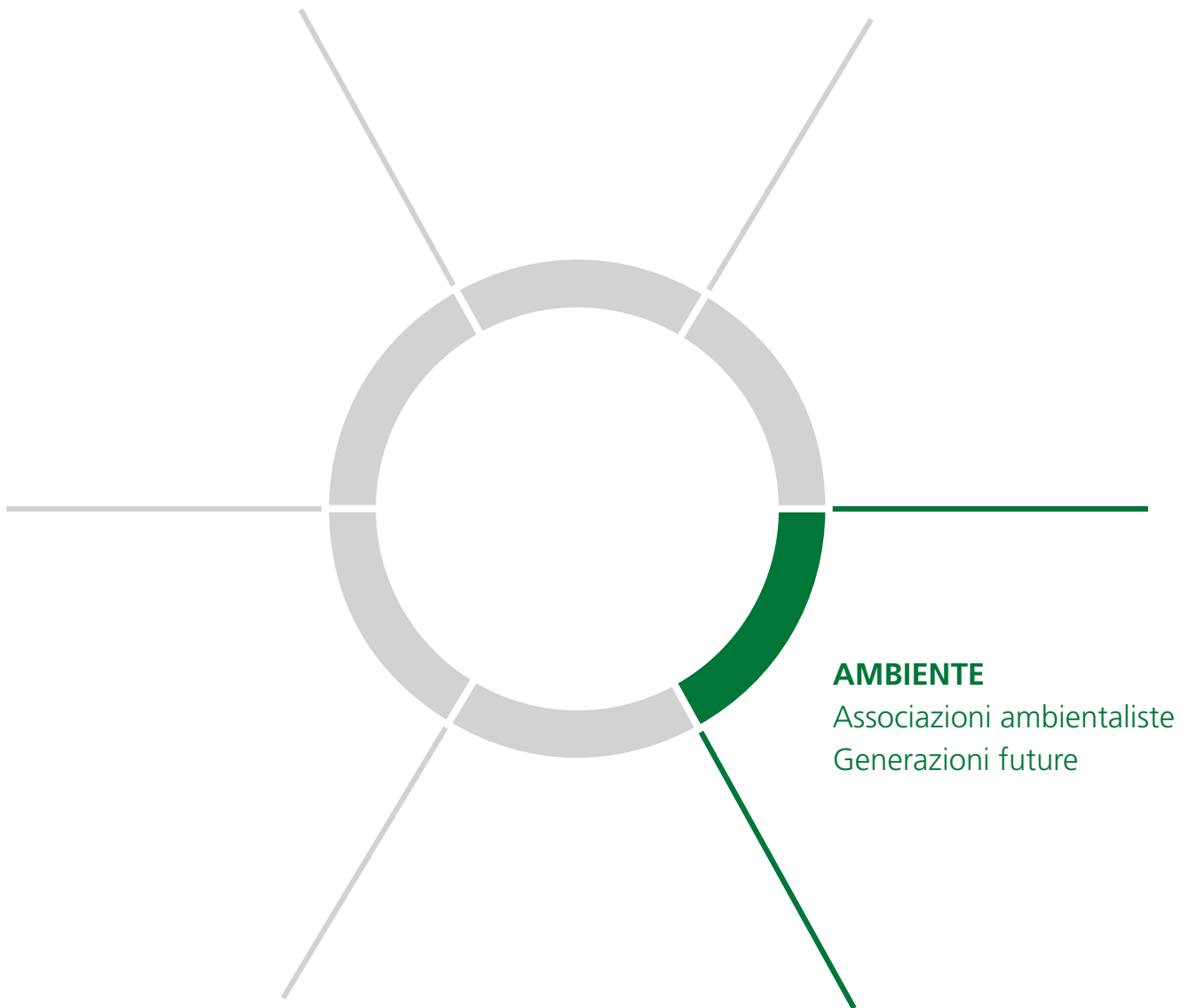
- garantire l'utilizzo delle buone pratiche professionali su tutti i processi di acquisto;
- assicurare la regolarità delle procedure d'acquisto, la gestione delle procedure di appalto e la contrattualistica con il rilascio e il presidio del-

le deleghe alla stipula per natura e per importo;

- gestire gli acquisti attraverso il presidio dei seguenti processi: analisi della domanda; ricerche e analisi di mercato; selezione dei fornitori e stipula dei contratti; programmazione, reporting e controllo degli acquisti.

In tale contesto, alle Funzioni Acquisti delle società controllate è attribuita la facoltà di acquisire, sui mercati di riferimento, i beni e i servizi necessari al funzionamento delle attività operative, gestendo la selezione dei fornitori e la stipula dei contratti secondo i criteri di economicità e affidabilità dei fornitori. Il Codice Etico e il Codice di Comportamento di Gruppo, recepiti e implementati da tutte le società, assicurano a loro volta che i principi di condotta nelle relazioni coi fornitori siano conformi ai valori di responsabilità sociale e ambientale del Gruppo.

Ambiente e cambiamento climatico



Linee strategiche

La sfida posta dalla lotta ai cambiamenti climatici in atto ormai da tempo è universalmente riconosciuta come una tra le più grandi che il mondo e l'economia mondiale si trovano oggi ad affrontare.

Intesa Sanpaolo, consapevole dell'importanza dell'impegno anche nel *climate change*, ha improntato le sue linee strategiche su azioni e iniziative dedicate alla riduzione degli impatti generati sull'ambiente, sia diminuendo la propria impronta ecologica, sia contribuendo alla limitazione di quella dei propri clienti e fornitori. Gli impatti diretti sull'ambiente vengono contrastati principalmente attraverso il Sistema di Gestione Ambientale, che consente di monitorare e tendenzialmente ridurre i consumi energetici e le emissioni inquinanti, i rifiuti, i consumi di carta e le sostanze nocive. Altrettanto rilevante è la mobilità delle persone, che viene orientata a una maggiore sostenibilità.

L'impegno alla riduzione degli impatti

indiretti è stato considerato nella scelta dei fornitori e nello sviluppo di prodotti e servizi alla clientela che presentano caratteristiche di eco-compatibilità. Inoltre il Gruppo ha contribuito alla diffusione di nuove tecnologie amiche dell'ambiente anche attraverso rapporti di collaborazione con partner istituzionali e del mondo accademico. Riguardo alla valutazione dei rischi sociali e ambientali nella concessione del credito ai clienti, sono state emanate le Linee Guida operative che definiscono i processi per il rispetto degli Equator Principles nelle attività di project financing.

La consapevolezza dei problemi e la cultura della sostenibilità ambientale sono campi strategici altrettanto importanti, che sono stati attivati sia con iniziative di formazione, sia con partnership con organismi nazionali e internazionali (ad es. UNEP FI) impegnati nella definizione di un quadro d'azione nella lotta al cambiamento climatico.

Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni

AVEVAMO DETTO:

Promozione dell'uso responsabile delle risorse ambientali con un efficiente utilizzo dell'energia, ottimizzando l'impiego di carta e una corretta gestione dei rifiuti.

COSA ABBIAMO FATTO NEL TRIENNIO:

Abbiamo ulteriormente incrementato la fornitura di energia idroelettrica raggiungendo il 92% del totale in Italia, riducendo di circa il 70% l'utilizzo di energia elettrica da fonte tradizionale.

Abbiamo evitato circa 690.000 tonnellate di emissioni di CO₂ in Italia, evitando il 72% delle emissioni potenziali; a livello pro capite siamo passati da 1.548 a 985 kg di CO₂ per addetto.

Abbiamo esteso il numero dei siti inclusi nel Sistema di Gestione Ambientale da 82 a 161.

Abbiamo ridotto i nostri consumi energetici in Italia di circa l'1%, risparmiando circa 4.800 tep, nonostante un incremento nei consumi dei Centri Elaborazione Dati di circa 6.100 tep

Abbiamo implementato un sistema di monitoraggio delle emissioni di CO₂ derivante dalla mobilità delle persone.

AVEVAMO DETTO:

Considerazione del rischio ambientale nella valutazione del merito creditizio.

Promozione della sostenibilità ambientale attraverso l'offerta di prodotti e servizi specifici e la partecipazione a iniziative nel campo della sostenibilità ambientale.

Ampliamento della formazione, informazione e sensibilizzazione del personale sui temi ambientali.

COSA ABBIAMO FATTO NEL TRIENNIO:

Abbiamo definito il processo che riguarda l'implementazione degli Equator Principles e l'abbiamo integrato recentemente nella normativa di Gruppo.

Abbiamo concesso finanziamenti dedicati a privati, Piccole e Medie Imprese fino ai grandi impianti, per un totale di circa 900 milioni di euro nel settore dell'energia da fonti rinnovabili e dell'efficienza energetica.

Abbiamo messo a disposizione di tutti i collaboratori, nella Intranet aziendale, newsletter periodiche sui temi ambientali e documenti formativi e informativi redatti da associazioni e organismi autorevoli in tale campo.

Abbiamo erogato corsi di formazione dedicati a 297 addetti al Sistema di Gestione Ambientale e un primo corso specialistico alle persone coinvolte nel processo di implementazione degli Equator Principles.

Le collaborazioni***UNEP Finance Initiative***

Continuiamo a sostenere attivamente l'adesione a UNEP Finance Initiative (www.unepfi.org) ^[E], il Programma per l'Ambiente delle Nazioni Unite, lanciato nel 1992 per promuovere lo sviluppo sostenibile e pratiche responsabili sotto l'aspetto della tutela ambientale nel settore dei servizi finanziari.

Il nostro impegno all'interno del Gruppo di Lavoro sul climate change, oltre a quelli sui diritti umani e sull'asset management, ci permette di essere coinvolti in un costante dialogo con altre istituzioni finanziarie e partner diversi sui temi ambientali e dei cambiamenti climatici.

Il 2009 ha visto il lancio di una prestigiosa pubblicazione edita da UNEP FI "The materiality of Climate Change. How finance copes with the ticking clock" di cui Intesa Sanpaolo è stata protagonista, ricoprendo il ruolo di coordinatore del progetto.

Si tratta del primo studio sul tema della valutazione dell'impatto del climate change sul valore delle attività finanziarie. La collaborazione con UNEP FI ha portato ad altre pubblicazioni condivise con la comunità finanziaria mondiale e promosse attraverso conferenze ed eventi internazionali.

“Sustenergy – Energia Sostenibile per l’Europa 2005-2011”



Aderiamo alla campagna della Commissione Europea “Sustenergy – Energia Sostenibile per l’Europa 2005-2011”, il cui scopo è il raggiungimento degli obiettivi posti dal Piano di Azione comunitario per l’efficienza energetica entro il 2020: ridurre le emissioni di CO₂ del 20%, aumentare l’efficienza energetica del 20% e portare al 20% la quota di fonti rinnovabili nel consumo di energia. La campagna, nel quadro del programma Energia Intelligente per l’Europa (EIE), si propone di diffondere le migliori pratiche europee in materia e di stimolare

l’aumento necessario degli investimenti privati nelle tecnologie legate alle energie rinnovabili e all’efficienza energetica.

Intesa Sanpaolo è stata la prima banca in Europa ad avere ottenuto dalla Commissione Europea il riconoscimento di “partner” della campagna, anche grazie al Ministero dell’Ambiente, con cui ha concluso nel luglio 2007 un Accordo volontario di collaborazione per rafforzare la cooperazione tra i due enti in materia di risparmio energetico e promozione delle energie rinnovabili.

Programma Greenlight



Confermiamo l’adesione volontaria al programma europeo GreenLight, al quale possono accedere organismi pubblici e privati che si impegnano al miglioramento del livello qualitativo e prestazionale dei loro sistemi di illuminazione (fonte di un consumo energetico significativo nel settore del Terziario), adottando misure di efficienza energetica nella realizzazione delle nuove installazioni. Per l’allestimento delle filiali si prevede, oltre all’uso di lampade fluorescenti ad alta efficienza, l’installazione di apparecchi dotati di reattore elettronico con una mag-

giore efficienza energetica (almeno del 15%) rispetto ad apparecchi di qualità elevata con reattori tradizionali.

Con l’attenzione costante alle innovazioni tecnologiche e al risparmio energetico, si sono realizzate nuove filiali sperimentali dotate di sistemi a Led per illuminazione e per insegne, aumentando il comfort visivo grazie alla regolazione automatica del livello di illuminazione in funzione della luce naturale.

Intesa Sanpaolo vanta una rete di 327 punti operativi inseriti nel programma.

ABI Energia

Partecipiamo attivamente al consorzio ABI Energia, riferimento per il sistema bancario per attività legate all’ottimizzazione e all’efficienza in campo energetico. Scopo del consorzio è quello di diffondere e condividere la propria conoscenza in materia di energia, sui temi dei consumi e del conseguente impatto ambientale, dei vantaggi competitivi e dei rischi operativi. Promuove inoltre

il dialogo con istituzioni, università e centri di ricerca anche per individuare le buone pratiche nel campo della gestione dell’energia. Infine stipula convenzioni con i fornitori di energia (in particolare di quella prodotta da fonti rinnovabili) nell’ambito del libero mercato e sviluppa analisi per favorire l’innovazione tecnologica e le buone pratiche energetiche e ambientali nelle banche.

Impatti ambientali diretti

Intesa Sanpaolo si impegna fortemente a ridurre il peso del suo impatto sull'ambiente derivante dal consumo di risorse, dalla conseguente emissione di sostanze nocive, dalla gestione dei rifiuti prodotti, dalla manutenzione degli immobili e degli impianti e dal governo della mobilità delle persone.

Anche nel 2009 il presidio degli impatti diretti è stato assicurato dall'Ufficio della Sostenibilità Ambientale, nato nel 2007 e coordinato dall'Energy Manager del Gruppo. La struttura si è dedicata, fra le altre attività, al coordinamento dell'applicazione del Sistema di Gestione Ambientale promuovendone l'estensione progressiva a livello aziendale.

Gli aspetti legati alla mobilità sono affidati al Mobility Manager che si pone come obiettivo la semplificazione degli spostamenti, sia per finalità aziendali che personali, mantenendo nel contempo un focus costante sulla razionalizzazione di costi e consumi.

Il Sistema di Gestione Ambientale

Applichiamo un Sistema di Gestione Ambientale, certificato ISO 14001, che ci consente di gestire gli aspetti ambientali più rilevanti: i consumi energetici e le relative emissioni inquinanti, la produzione e la gestione di rifiuti, i consumi di carta, la limitazione della presenza di sostanze nocive e l'attività di manutenzione degli impianti tecnologici. La corretta implementazione del Sistema, anche per il conseguimento di specifici obiettivi di miglioramento, è assicurata da periodici audit interni ed esterni e dalla costante formazione e sensibilizzazione di tutto il personale coinvolto sia direttamente che indirettamente (ad esempio attraverso incontri periodici con fornitori e appaltatori). Il Sistema è certificato su 161 siti, 29 in più rispetto all'anno precedente (come da certificazione dell'inizio del 2010).



“ Intesa Sanpaolo ha messo in campo iniziative che hanno portato a un crescente contenimento degli impatti sull'ambiente. È ora necessario proseguire nel cammino intrapreso, migliorando dove possibile i risultati ottenuti, così da poter diventare un esempio trainante per il settore. ”
Istituto di ricerca scientifica

Innovazione Amica dell'Ambiente 2009

Intesa Sanpaolo ha ottenuto il Premio all'Innovazione Amica dell'Ambiente 2009 dal titolo "Green Economy: percorsi e soluzioni per un nuovo sviluppo". Il premio, promosso dalla Regione Lombardia e gestito dalla Fondazione Legambiente con il patrocinio, tra gli altri, del Ministero dell'Ambiente, ha visto complessivamente la partecipazione di 180 progetti.

La nostra Banca ha ottenuto il riconoscimento nella sezione "Tecnologie verdi: prodotti, servizi e sistemi per l'effi-

cienza energetica" grazie al progetto: "L'innovazione nelle filiali bancarie: l'efficienza energetica per la sostenibilità ambientale", articolato in tre realizzazioni innovative.

Con lo stesso progetto, in rappresentanza dell'Italia, la Banca ha partecipato al concorso indetto negli Stati Uniti "Clean Tech Open Competition" (realizzando un video che illustra il progetto nel dettaglio nelle sue tre articolazioni), ottenendo un buon posizionamento tra i 7 finalisti della sezione internazionale del concorso.

Energia

L'Energy Manager di Gruppo presidia i consumi energetici, redige il Bilancio Energetico aziendale, individua e promuove iniziative volte a razionalizzare i consumi e a migliorare l'efficienza energetica, riducendo le emissioni inquinanti.

Tali iniziative, basate su un sistematico monitoraggio dei consumi, vanno dall'ottimizzazione degli impianti, anche attraverso indicazioni

gestionali estese ai manutentori e ai colleghi, al contenimento degli usi finali di energia (ad esempio illuminazione, computer ecc.) e alla formazione e alla sensibilizzazione dei collaboratori; dalla promozione di prodotti e apparecchiature caratterizzati da una migliore performance energetica e un minore impatto sia ambientale che sulle persone, allo studio di nuove soluzioni tecnologiche più sostenibili e all'approvvigionamento progressivo di energia da fonti rinnovabili.

I consumi energetici

Consumo di energia suddiviso per fonte energetica¹

	ITALIA			ESTERO			TOTALE		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Energia elettrica: consumo totale (milioni kWhe)	520,1	549,8	567,8	119,0	113,0	97,2	639,1	662,8	665,0
di cui da fonte rinnovabile (milioni kWhe) ²	479,2	473,4	425,1	0,4	0,1	0,1	479,6	473,5	425,2
Energia termica: consumo totale (milioni kWht)	273,2 ³	233,2 ³	194,9 ³	63,4	67,6	77,1	336,7	300,8	272,0
Energia totale (kWh)	793,3	783,1	762,8	182,4	180,6	174,2	975,7	963,7	937,0
Energia rinnovabile su totale	60,4%	60,5%	55,7%	0,2%	0,1%	0,0%	49,1%	49,1%	45,4%

Nel 2009 i dati mostrano che i consumi elettrici a livello di Gruppo, grazie alle iniziative di efficienza energetica adottate, sono stati contenuti rispetto al 2008 del 3,6% (in Italia del 5,4%). Tale contenimento assume maggiore significatività in considerazione del fatto che, oltre a un incremento dei consumi elettrici dei Centri di Elaborazione Dati (CED), dovuto allo sviluppo dell'attività informatica del Gruppo (circa 15 milioni di kWhe, pari a circa 3% del perimetro Italia), il perimetro di rendicontazione si è ampliato di circa il 2% a seguito dell'inclusione della controllata estera Praxev Bank.

Per valutare la performance ambientale del Gruppo è necessario considerare anche che:

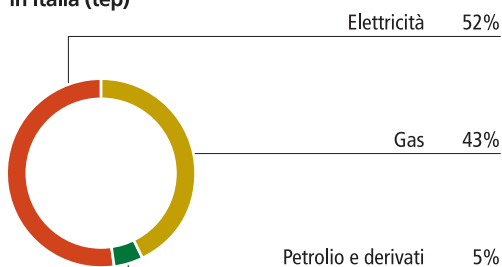
- la Banca, con la consapevolezza che i propri consumi energetici in Italia hanno un'incidenza di circa il 20% sul settore del credito e delle assicurazioni, ha scelto di approvvigionarsi per la quasi totalità dei suoi consumi da fonte rinnovabile idroelettrica, quindi priva di emissioni;
- l'uso diffuso nelle filiali in Italia di pompe di calore elettriche, alimentate da fonti rinnovabili e quindi a emissioni zero, consente di apportare un ulteriore beneficio nei centri abitati, evitando l'utilizzo di combustibili per il riscaldamento a maggior impatto ambientale.

¹ Per alcune Società del Gruppo il valore è stimato sulla base della spesa sostenuta, mentre in casi limitati il valore è stimato sulla base di un campione significativo.

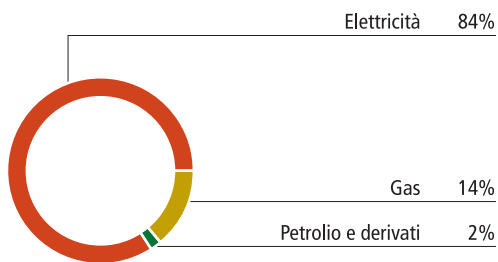
² Esclusa energia da cogenerazione

³ Per Intesa Sanpaolo e Banche Rete è compreso il valore stimato della quota condominiale.

Consumi di energia nel settore del Terziario in Italia (tep)⁴



Consumi di energia in Intesa Sanpaolo in Italia (tep)⁴



⁴ Il consumo elettrico del settore del Terziario, calcolato in tep, corrisponde a circa il 30% dei consumi nazionali. Fonte: elaborazione Intesa Sanpaolo - dati Bilancio Energetico Nazionale 2008 e Gestore Servizi Energetici.

Consumo totale di energia (ktep)

	ITALIA			ESTERO			TOTALE		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Energia elettrica	124,8	132,0	136,3	28,6	27,1	23,3	153,4	159,1	159,6
Energia termica	23,5	20,1	16,8	5,4	5,9	6,6	28,9	26,0	23,4
Totale energia	148,3	152,1	153,1	34,0	33,0	29,9	182,3	185,1	183,0

A fronte di un progressivo e significativo contenimento dei consumi elettrici, per quanto riguarda il consumo di energia termica, in Italia si è registrato un aumento di circa il 17% attribuibile agli effetti climatici, soprattutto verso la fine dell'anno, e a un più puntuale monito-

raggio a seguito dell'integrazione dei sistemi gestionali delle Banche del Gruppo. All'estero si registrano variazioni dei consumi principalmente riconducibili a un maggior affinamento e alla messa a regime delle metodologie di monitoraggio.

Quadro di dettaglio**Variazioni nel consumo totale di energia (ktep)**

	Variazione triennio	Italia 2009	Variazione 2009/2008	Italia 2008	Variazione 2008/2007	Italia 2007
Energia elettrica	- 11,5	124,8	- 7,2	132,0	- 4,3	136,3
Energia termica	6,7	23,5	3,4	20,1	3,3	16,8
Totale energia	- 4,8	148,3	- 3,8	152,1	- 1,0	153,1

Si evidenzia che, escludendo l'incremento dei consumi dei Centri Elaborazione Dati (pari a 3,5 ktep), il risparmio totale di energia nel 2009 rispetto al 2008 raggiunge complessivamente 7,3 ktep.

I principali interventi che hanno contribuito a

ottenere tali risparmi sono dettagliati nel capitolo "Iniziative di miglioramento dell'efficienza energetica". Analogamente nel triennio, al netto dell'incremento dei consumi dei CED di 6,1 ktep, la riduzione complessiva raggiunge i 10,9 ktep.

Consumi di energia per addetto

		ITALIA			ESTERO		
		2009	2008	2007	2009	2008	2007
Energia elettrica per addetto (kWhe/addetto)	Compresi CED	7.206	7.398	7.855	3.649	4.257	3.855
Energia termica per addetto (kWht/addetto)		3.786	3.139	2.697	1.946	2.545	3.058
Energia totale per addetto (tep/addetto)		2,06	2,05	2,12	1,04	1,24	1,19
Energia elettrica per addetto (kWhe/addetto)	Senza CED	6.147	6.545	7.186	3.649	4.257	3.855
Energia termica per addetto (kWht/addetto)		3.386	2.762	2.807	1.946	2.545	3.058
Energia totale per addetto (tep/addetto)		1,77	1,81	1,97	0,89	1,08	1,19

I dati complessivi a livello di energia primaria mostrano una riduzione nonostante la forte incidenza dei consumi dei Centri Elaborazione Dati.

Analizzando i consumi per addetto, senza considerare l'attività dei CED, si registra invece

una generalizzata riduzione dei consumi pro capite, ancor più positiva se si considera anche la riduzione di organico. Si segnala che per il settore del credito il valore medio dei consumi di energia elettrica per addetto è di 7.662 kWh (fonte GRTN e ISTAT 2008).

Consumi di energia per unità di superficie

	ITALIA			ESTERO		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Energia elettrica (kWh/m ²)	157,48	166,06	176,19	138,90	146,45	124,18
Energia termica: da gas metano (m ³ /m ²)	7,71	6,21	5,56	7,19	7,10	9,29
Energia termica: da gasolio e altri combustibili liquidi (litri/m ²)	0,88	1,09	0,72	0,51	1,96	0,94

Le riduzioni dei consumi unitari di energia elettrica (tipologia energetica largamente prepon-

derante) attestano il progressivo contenimento di tali consumi per il Gruppo.

Energia da fonti rinnovabili e cogenerazione

Consumi di energia elettrica da fonte rinnovabile e da cogenerazione (milioni kWh)

	ITALIA			ESTERO			TOTALE		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Da fonte rinnovabile fotovoltaica	0,73	0,00	–	0,09	0,12	0,07	0,82	0,12	0,07
Da fonte rinnovabile idroelettrica	449,95	473,40	425,12	0,09	–	–	450,04	473,40	425,12
Da altra fonte rinnovabile	28,48	0,00	–	0,20	–	–	28,68	0,00	–
Da cogenerazione	11,73	9,86	7,13	–	–	–	11,73	9,86	7,13

Nel corso del 2009 il Gruppo ha incrementato in Italia l'utilizzo di energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile, raggiungendo il

92,1% dei consumi totali, evitando emissioni di CO₂ per circa 240.000 tonnellate.

Consorzio Idroenergia

Intesa Sanpaolo acquista energia elettrica rinnovabile per le forniture sul perimetro nazionale, proseguendo il rapporto con il Consorzio Idroenergia, società che produce esclusivamente energia idroelettrica (nel 2008 circa 2.850 milioni di kWh/anno in Italia), certificata con marchio "Eaux de la vallée – Energia pura", attraverso

gli impianti di produzione della Compagnia Valdostana delle Acque.

Intesa Sanpaolo, che sta cercando di ridurre progressivamente la sua dipendenza dalle fonti fossili, con la sua quota di consumi utilizza circa l'1,1%¹ della disponibilità nazionale di energia idroelettrica.



Energia pura

¹ Fonte: elaborazione effettuata da Intesa Sanpaolo su dati 2008 pubblicati dal Gestore Servizi Energetici.

Rapporto tra consumo da fonte rinnovabile e da fonte tradizionale e i consumi totali di energia elettrica

	2009	2008	2007
Italia			
Consumo da fonti rinnovabili	92,1%	86,1%	74,9%
Consumo da fonti tradizionali	7,9%	13,9%	25,1%
Estero			
Consumo da fonti rinnovabili	0,3%	0,1%	0,1%
Consumo da fonti tradizionali	99,7%	99,9%	99,9%

Riduzione delle emissioni atmosferiche

L'impegno del Gruppo nello sviluppo di iniziative volte a contenere le emissioni di CO₂ trova riscontro in un trend progressivamente decrescente. Complessivamente, a livello di Gruppo, nel 2009 le emissioni di CO₂ sono diminuite del 6,5% rispetto al 2008. Tale diminuzione è dovuta principalmente a:

- un maggior utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili in Italia, come dettagliato nella parte dedicata ai consumi;
- la riduzione dei consumi energetici anche grazie a interventi gestionali che hanno permesso il miglioramento progressivo dell'efficienza energetica;
- il contributo derivante dalla gestione della mobilità aziendale (progetto avviato nel 2008).

Emissioni totali di CO ₂ (t/anno)	ITALIA			ESTERO			TOTALE		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Emissioni dirette (Scope 1)	58.761	49.055	32.387	14.875	16.571	18.206	73.636	65.626	50.594
Emissioni indirette (Scope 2)	18.156	39.873	79.529	68.085	64.873	55.785	86.241	104.746	135.314
Altre emissioni indirette (Scope 3)	16.267	17.974	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	16.267	17.974	n.d.
Totale emissioni	93.184	106.902	111.916	82.960	81.444	73.991	176.144	188.346	185.908

Legenda

Scope 1: generate dagli impianti di riscaldamento

autonomi, dagli impianti di cogenerazione e dalle auto della flotta aziendale

Scope 2: generate dall'utilizzo di energia elettrica e termica prodotta da terzi

Scope 3: generate dall'utilizzo di treni, aerei e auto dei dipendenti per missioni di lavoro

Emissioni totali di CO₂ derivanti da fonti energetiche (migliaia di tonnellate/anno)¹

	Totali			Da energia elettrica			Da gas metano			Da gasolio		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Comunità Stati Indipendenti	6,2	8,6	6,6	6,1	6,1	4,8	0,0	0,1	0,0	0,0	2,4	1,8
Centro Est Europa	39,1	32,0	31,7	28,9	24,1	21,7	9,7	7,3	10,0	0,6	0,6	0,0
Sud Est Europa	29,7	35,3	29,5	25,7	30,1	25,1	3,8	4,5	4,0	0,3	0,7	0,4
Sud Mediterraneo e Asia	6,6	4,5	5,2	6,2	3,7	3,4	0,0	0,0	1,8	0,4	0,8	0,0
Centro Europa	1,3	1,1	1,0	1,2	0,9	0,8	0,1	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0
Totale Estero	83,0	81,5	74,0	68,1	64,9	55,8	13,6	12,0	16,0	1,3	4,5	2,2
Totale Italia	71,0	82,2	111,9	14,6	33,3	71,5	48,9	39,5	34,4	7,5	9,4	6,0
Totale complessivo	154,0	163,7	185,9	82,7	98,2	127,3	62,5	51,5	50,4	8,8	13,9	8,2

¹ Le emissioni di CO₂ qui quantificate sono quelle generate dagli impianti degli immobili del Gruppo (combustione per il funzionamento di impianti di riscaldamento, compresi, in quota percentuale, quelli condominiali) e quelle derivanti dall'utilizzo di energia elettrica fornita a Intesa Sanpaolo da centrali termoelettriche e dagli impianti di cogenerazione del Centro Elaborazione Dati di Parma.

I valori delle emissioni, dirette e indirette, espressi in tonnellate, sono stati calcolati secondo coefficienti di trasformazione relativi sia alle tipologie di fonte che alle zone geografiche, come riportato di seguito.

kg di CO₂ per 1 kWh di energia elettrica: Italia = 0,501/Centro Europa = 0,476/Zone restanti = 0,576

kg di CO₂ per 1 m³ di gas metano: Italia = 1,92/Centro Europa = 1,82/Zone restanti = 2,21

kg di CO₂ per 1 litro di gasolio: Italia = 2,60/Centro Europa = 2,47/Zone restanti = 2,99

Il confronto con le emissioni potenziali evidenzia meglio le nostre performance ambientali.

Emissioni totali di CO ₂ (t/anno)	Effettive			Potenziali			Evitate		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Italia	71.057	82.236	111.917	311.121	319.410	324.904	240.064	237.174	212.987
Estero	82.960	81.444	73.992	83.153	81.511	74.028	193	66	37
Totale	154.017	163.680	185.908	394.274	400.921	398.932	240.257	237.241	213.024

Emissioni da fonti energetiche per addetto (kg/addetto)

	Totale			Da energia elettrica			Da gas metano e gasolio		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Italia	985	1.106	1.548	203	448	989	782	658	559
Estero	2.545	3.067	2.935	2.088	2.443	2.213	456	624	722

Il crescente apporto in Italia dell'utilizzo di energia elettrica da fonte idroelettrica ci ha consentito una progressiva riduzione delle emissioni di CO₂.

Secondo l'ISTAT (fonte 2005) in Italia le emissioni di CO₂ pro-capite risultano pari a 9.500 kg in un anno, circa 10 volte superiori alle emissioni per addetto generate da Intesa Sanpaolo.

Emissioni da fonti energetiche per superficie (kg/m²)

	Totale			Da energia elettrica			Da gas metano e gasolio		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Italia	21	25	35	4	10	22	17	15	13
Esteri	97	106	94	80	84	71	17	22	23

Tra le emissioni da limitare solo il biossido di carbonio (CO₂) e l'idrofluorocarburo (HFC) risultano con presenza significativa e quindi di interesse potenziale per una realtà come quella del Gruppo Intesa Sanpaolo. Da alcuni anni gli HFC (come ad esempio R407C, R410A e R134A) sono utilizzati nelle nuove installazioni di impianti di refrigerazione in Intesa Sanpaolo. I medesimi, oltre ai residui impianti dotati di HCFC, sono sottoposti a controllo periodico per verificare la presenza di fughe nel circuito di refrigerazione dell'impianto di climatizzazione, secondo le indicazioni e le modalità riportate dal D.P.R. 147/2006 e del Regolamento (CE) n. 842/2006, a cui seguono eventuali interventi correttivi. Si tratta comunque di un fenomeno non rilevante come attesta la rara rilevazione di eventuali fughe.

Anche attraverso il comportamento dei nostri clienti abbiamo contribuito a ridurre considerevolmente l'impatto sull'ambiente. Infatti, attivando la *Rendicontazione online* (vedi capitolo "Clienti") si sono evitati lo spreco di carta e l'impatto relativo generato dalla stampa e dal trasporto postale, oltre a un risparmio conseguente di emissioni di anidride carbonica di oltre 500 tonnellate.

CLIENTI

Mobility Management

Le iniziative di sviluppo su cui si è impegnata la funzione di Mobility Management nel 2009 sono state rivolte a tre principali progetti.

Il primo riguarda i "Piani di Spostamento Casa-Lavoro" (PSCL), uno studio, per le piazze a maggiore concentrazione di dipendenti, finalizzato a investire sulla mobilità sostenibile di concerto con le amministrazioni pubbliche. Questo progetto, denominato *Mettete dei fiori nei vostri motori*, ha visto il coinvolgimento volontario di circa diecimila collaboratori del Gruppo che hanno attivamente partecipato ai lavori, attraverso questionari e Fo-

COLLABORATORI

cus Group dedicati. L'elaborazione degli oltre 5.500 questionari ricevuti e i lavori svolti con i 140 partecipanti ai Focus Group hanno consentito di tracciare un profilo dettagliato delle modalità di spostamento casa-lavoro adottate attualmente e l'impostazione degli sviluppi delle iniziative proposte nei diversi Piani.

Nel mese di dicembre i PSCL sono stati pubblicati sulla Intranet aziendale e conseguentemente consegnati per la discussione alle amministrazioni pubbliche coinvolte nel progetto. Gli impegni proseguiranno con la realizzazione delle proposte contenute nei diversi Piani e la contestuale elaborazione di un rapporto annuale che riporterà le misure adottate e i risultati raggiunti. Inoltre, nel corso del 2010 l'iniziativa verrà estesa ad altre città.

Il secondo progetto, in linea con una maggiore attenzione al territorio, riguarda la nomina di 5 Referenti Territoriali della Mobilità sulle piazze di Bologna, Firenze, Napoli, Padova e Roma (le città di Torino e Milano sono già presidiate). Queste figure, coordinate dal Mobility Manager di Gruppo, rappresentano il punto di ascolto interno, e si fanno promotori della cultura e delle iniziative che il Gruppo propone in materia di mobilità sostenibile.

Infine, è stata aggiornata l'"Analisi della mobilità aziendale", uno studio che analizza le modalità di spostamento nell'azienda e la tipologia d'uso dei suoi principali mezzi di trasporto. Indagine che indirizzerà le azioni del prossimo piano triennale.

Nel 2009 sono anche continuate le attività di supporto e di servizio per i progetti a cui si era dato avvio negli scorsi anni: bike sharing aziendale, test di sperimentazione sull'inclusione di auto elettriche nella flotta aziendale,



« Si dovrebbe pianificare una miglior allocazione delle risorse a seconda delle esigenze di filiale e creare iniziative efficaci e diffuse di Mobility Management, realizzando una banca dati delle risorse su base territoriale, per considerare l'aspetto della mobilità nelle scelte di trasferimento. »
Collaboratore

adesione al *Progetto 10x10* in collaborazione con la rivista "Quattroruote" per la riduzione

delle emissioni di CO₂ derivanti dalla flotta di veicoli aziendali.

Chilometri percorsi (km)		
	2009	2008
Aereo	35.900.000	43.680.000
Treno, auto, flotta aziendale	85.800.000	85.610.000

Emissioni di CO ₂ derivanti dalla mobilità aziendale in Italia (t/anno) ¹		
	2009	2008
Totale emissioni	22.127	24.666
Treni	1.539	1.562
Aerei	6.097	8.735
Auto della flotta aziendale	5.860	6.692
Auto personali per missione	8.631	7.677
Emissioni per dipendente	0,31	0,34

¹ I dati 2007 non sono disponibili in quanto il progetto di monitoraggio di tali emissioni ha avuto avvio nel 2008 per il perimetro Italia.

Per quanto riguarda altre emissioni derivate da combustione (NO_x, SO_x, e altre emissioni significative) quelle relative alla mobilità sono monitorate con un'analisi che dal 2010 diventerà trimestrale. Il parco auto di Intesa Sanpaolo è totalmente in noleggio (a 36/48 mesi) e questo permette una veloce rotazione della flotta e la continua adozione di tecnologie più avanzate in termini di riduzione di monossidi e ossidi di azoto².

Anche le Banche estere si sono attivate in tema di mobilità. Nella primavera 2009, la banca ungherese CIB Bank ha lanciato la campagna "In bici al lavoro", finalizzata a promuovere la bicicletta come mezzo di trasporto giornaliero: i colleghi che vi hanno aderito hanno pedalato per 3.846 chilometri, con un risparmio di 715 kg di emissioni di CO₂. Per agevolare chi utilizza le due ruote per gli spostamenti casa-lavoro, sono state realizzate le necessarie infrastrutture (rastrelliere per le biciclette, docce e armadietti) che a oggi sono a disposizione dei 2.300 collaboratori della sede centrale della Banca. Il progetto interesserà progressivamente altre 40 filiali, a Budapest e in altre città.

L'impegno della Banca per una mobilità più sostenibile si è tradotto anche nella collaborazione con una Ong locale (Studio Metropolitana

e l'Hungarian Cyclists' Club per l'elaborazione di un efficiente piano di trasporti per la capitale ungherese: attraverso un'indagine condotta su un campione di collaboratori si valuteranno le abitudini sulla mobilità giornaliera e verrà consegnato a ciascuno un "piano" individuale per incoraggiare l'uso dei trasporti e un miglior coordinamento degli spostamenti. L'iniziativa è finanziata dal programma europeo "nergia intelligente per l'Europa".

Un'analoga campagna di sensibilizzazione dei collaboratori verso l'utilizzo del trasporto pubblico o della bicicletta è stata realizzata in Slovacchia da VUB Banka in occasione della *Mobility week* nell'autunno 2009.

Iniziative di miglioramento dell'efficienza energetica

Le iniziative che Intesa Sanpaolo ha adottato sono ispirate anche dalle direttive europee, dalle leggi nazionali e dalle indicazioni degli enti che presidiano l'area dell'efficienza energetica per il settore del Terziario (Ministero dell'Ambiente, ENEA, FIRE, ecc.)³

Complessivamente tali interventi consentiranno su base annua a regime una riduzione dei consumi energetici di circa 7.300 tep, (al netto dell'incremento dovuto ai CED), corrispondenti a più di 14.000 tonnellate di CO₂.

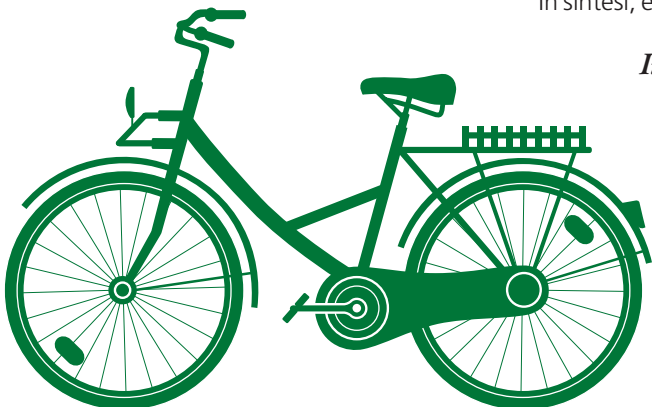
In sintesi, ecco di seguito quelli più significativi.

Iniziative in linea con il Piano Nazionale di efficienza energetica

- Consumi elettrici degli impianti tecnologici: riduzione dei consumi di 4.600 tep, corrispondenti a un taglio di 9.607 tonnellate di di CO₂

² Le altre emissioni di questo tipo, originate dalla combustione negli impianti di riscaldamento, non sono significative e sono comunque tenute sotto controllo grazie all'attività di manutenzione degli impianti termici e di analisi del rendimento termico utile dei generatori di calore.

³ "Nel settore del Terziario i risparmi sono dovuti principalmente al miglioramento della climatizzazione (...) e alla maggiore efficienza dei sistemi di illuminazione. L'effetto più rilevante in termini di riduzione dei consumi e di emissioni serra è dovuto all'adozione di tecnologie per migliorare l'efficienza negli usi finali dell'energia." ENEA



In occasione di nuovi allestimenti o ristrutturazioni, il parco degli impianti di condizionamento autonomi è stato reso più efficiente grazie all'installazione di 139 gruppi frigoriferi con elevato EER (Energy Efficiency Ratio), rapporto nel rendimento di trasformazione dell'energia; il parco lampade è stato migliorato in 148 filiali e sono state installate nuove insegne luminose in altre 1.437 (risparmio totale di 282 tep). Si segnala inoltre che alcuni di tali investimenti contribuiscono anche alla riduzione dei consumi per il riscaldamento. Infine in alcuni palazzi e filiali sono stati ridotti i consumi elettrici attraverso interventi di ottimizzazione (risparmio totale di 4.320 tep).

Ulteriori iniziative

In Italia

● **Consumi elettrici delle macchine da ufficio: riduzione dei consumi per 2.349 tep corrispondenti a una riduzione di 4.904 tonnellate di CO₂**

È stato sostituito il 96% dei monitor dei personal computer (19.800 nel 2009) con quelli a cristalli liquidi e sono stati introdotti prodotti tecnologicamente più avanzati a basso consumo energetico (1.248 stampanti laser e 15.000 pc e server) con un risparmio totale di 969 tep. Infine è proseguita l'attività di spegnimento centralizzato dei pc nelle filiali in periodi notturni e festivi, che ha raggiunto il 75% del totale per un risparmio di 1.380 tep.

Sono state altresì installate 139 pompe di calore con elevato COP (Coefficient Of Performance, indice di prestazione termica), 28 caldaie a condensazione ed è migliorata la performance dell'impianto di trigenerazione a gas presso il CED di Parma, che produce energia elettrica recuperando quella termica dai fumi di combustione riutilizzata per il riscaldamento invernale e il raffrescamento estivo.

All'estero

L'impegno per la riduzione dei consumi e gli interventi di efficienza energetica hanno portato alla realizzazione di numerose iniziative anche da parte delle nostre Banche estere.

Le azioni intraprese, tra cui il massimo utilizzo di lampade e apparecchiature a basso consumo, hanno portato a una migliore gestione degli impianti di illuminazione (a titolo di esempio ricordiamo l'iniziativa di Intesa Sanpaolo Bank Romania che ha ridotto l'illuminazione delle insegne durante la notte attraverso l'uso di timer), dei sistemi di riscaldamento e di raffreddamento. Grazie alle misure adottate, VUB Banka ha visto la riduzione, rispetto all'anno precedente, dell'1,6% dei consumi di elettricità e di circa il 12% di quelli di gas.

Monitoraggio e gestione impianti e macchine

Oltre a una manutenzione programmata degli impianti, anche a scopo di assicurare la migliore efficienza energetica, sono proseguiti i monitoraggi periodici, sempre più affinati, dei consumi elettrici (supportati da Datalogger, su base giornaliera oraria, negli immobili di maggiori dimensioni e in parte nelle filiali), che hanno consentito di aggiornare le parametrizzazioni relative (riferite sia all'unità di superficie che alle condizioni climatiche del sito in questione), e di individuare quindi le filiali oggetto di interventi di miglioramento. Su un campione di 24 filiali sono altresì stati aggiornati i parametri di consumo unitario di energia elettrica per singola tipologia di utilizzatore, sviluppando un'attività utile anche ad approfondimenti scientifici da parte di politecnici e ricercatori per la valutazione di soluzioni innovative.

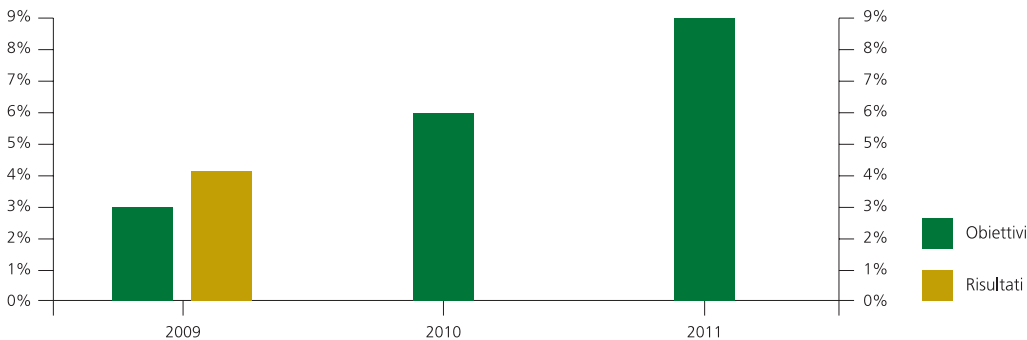
Dal confronto con tali target è stato avviato il progetto triennale *Energy Saving*.

Progetto triennale di Energy Saving dei consumi elettrici

Per la Capogruppo e il perimetro delle principali Banche italiane alimentate dal mercato libero (consumo di riferimento 2008 di 462 GWh, pari a circa l'84% del consumo totale del perimetro italiano), è stato avviato, con la supervisione dell'Energy Manager, un progetto triennale che, supportato da approfondite procedure di monitoraggio, persegue l'eliminazione o almeno la riduzione dei consumi fuori target delle filiali e dei principali

palazzi. Al riguardo sono stati fissati degli obiettivi specifici di risparmio (a parità di perimetro) pari al 3% annuo nel triennio 2009-2011 rispetto al consuntivo 2008, pari a circa 14 milioni di kWh/anno. Nel 2009 il risparmio è stato del 4%. Tali risparmi saranno calcolati, per il 2010-2011, al netto di ulteriori incrementi nei consumi dei CED, correlati all'eventuale sviluppo dell'attività informatica del Gruppo.

Progetto triennale di Energy Saving sui siti delle principali banche italiane Risparmio progressivo vs. consuntivo 2008



Progetti di edilizia sostenibile

Il complesso dove ha sede il Centro Contabile di Moncalieri ha subito un intervento di ristrutturazione che ha interessato circa 28.000 m² su un totale di 46.000 m² del complesso. Intervento avviato nel 2009 e la cui conclusione è prevista nel 2011. Le progettazioni sono state dettate dall'attenzione al contenimento dei consumi energetici, in ottemperanza alle normative vigenti e adottando soluzioni a minore impatto ambientale.

Di particolare rilievo risultano la facciata a elevato isolamento e con funzione di limitazione dell'irraggiamento solare, gli impianti di illuminazione ad alta resa con regolazione ottimizzata in funzione degli orari e dell'illuminamento naturale, i circuiti a portata variabile ad alta efficienza energetica, la produzione integrata di acqua sanitaria con pannelli solari termici.

Anche la nuova sede della Banca CR Firenze a Novoli, che è composta da sei edifici distinti (circa 56.000 m²) risponde a esigenze di sostenibilità ambientale. È assicurato un alto grado di isolamento termo-acustico grazie a facciate ventilate e a serramenti particolari. Un sistema di gestione e di controllo centralizzato garantisce una gestione ottimizzata, in particolari condizioni di umidità interne stabili e un livello adeguato di illuminazione naturale e artificiale.

Le soluzioni adottate (anche se di tipo tradizionale) sono fortemente orientate verso il contenimento dei consumi energetici; infatti la produzione del calore è affidata a 4 caldaie a condensazione, mentre il raffrescamento è garantito da 2 gruppi frigoriferi e da una pompa di calore per il funzionamento continuo nel

periodo invernale. Alcune macchine principali sono ad alta efficienza energetica e a basso livello di emissioni sonore e la produzione di acqua sanitaria è effettuata anche con l'utilizzo di pannelli solari termici.

Infine anche il progetto del nuovo grattacielo per la sede di Intesa Sanpaolo a Torino è stato sviluppato secondo criteri di elevata sostenibilità ambientale che hanno consentito di ottenere una valutazione eccellente (best practice) da parte di SBC Italia (Sustainable Building Council), che ne ha curato la certificazione. Il Protocollo permette di valutare un edificio in tutte le fasi del ciclo di vita: progetto, collaudo, esercizio.

Al progetto del grattacielo di Intesa Sanpaolo è stato attribuito un punteggio di 3,5 (su una scala dove il 3 rappresenta la migliore pratica costruttiva disponibile, il 5 l'eccellenza).

Acqua

L'utilizzo della risorsa idrica nelle sedi della Banca è prevalentemente legato a usi igienici. Il consumo di acqua a fini "tecnologici" è residuale solo per casi particolari, quali la produzione di freddo per la climatizzazione con impianti datati. Le Linee Guida che delineano gli standard aziendali per l'allestimento e la realizzazione delle nuove filiali, redatte già nel 2007, sono orientate a un uso più responsabile delle risorse, compresa quella idrica; per questo prevedono, ove possibile, la progressiva sostituzione degli impianti che utilizzano acqua di torre con impianti tecnologicamente più evoluti raffreddati ad aria.

Prelievo totale di acqua per fonte

	ITALIA			ESTERO			TOTALE		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Consumo (m ³)	3.071.432	2.891.158	3.115.097	621.271	1.031.745	1.112.671	3.692.703	3.922.903	4.227.768
Consumo per dipendente (m ³ /addetto)	42,6	38,9	43,1	19,1	38,9	44,1	35,2	38,9	43,4

Il consumo di acqua risulta sostanzialmente stabile in Italia, mentre all'estero si registra un miglioramento progressivo, anche riconducibile a un maggior affinamento e alla messa a regime delle metodologie di monitoraggio e sensibilizzazione, oltre che alla progressiva adozione di soluzioni tecnologiche che prediligono l'utilizzo dell'aria nel raffrescamento.

Si evidenzia il fatto che secondo l'ISTAT (2007) in Italia il valore medio di acqua fatturata per abitante è di 69,9 m³.

Sul tema si segnala anche che diverse Banche estere (Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina, Intesa Sanpaolo Bank Albania, Pravex Bank, Intesa Sanpaolo Bank Romania) hanno installato water dispenser negli uffici e/o nelle filiali.

Trattamento dei rifiuti

Rifiuti per tipologia (t)

	ITALIA			ESTERO			TOTALE		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Rifiuti speciali	4.085	4.350	6.427	541	993	807	4.625	5.343	7.235
Rifiuti pericolosi	455	150	202	2	11	36	456	161	238
Produzione totale	4.539	4.501	6.630	542	1.004	843	5.082	5.504	7.473

Quadro di dettaglio

	ITALIA			ESTERO			TOTALE		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Rifiuti riciclati su totale	62%	54%	85%	88%	90%	74%	65%	61%	83%
Produzione rifiuti per dipendente (kg/addetto)	62,90	60,56	91,71	16,63	37,80	33,46	48,50	54,57	76,65

Dettaglio rifiuti speciali (kg)

	ITALIA			ESTERO			TOTALE		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Carta e cartoni	2.314.111	1.914.553	4.091.887	456.027	871.809	611.513	2.770.137	2.786.362	4.703.400
Imballaggi	495.127	535.552	1.513.200	20.897	31.986	12.314	516.024	567.538	1.525.514
Cartucce nastri e pellicole	76.051	85.000	55.373	12.376	18.996	22.989	88.427	103.996	78.362
Macchine da ufficio	976.660 ¹	1.696.121	629.458	35.792	43.807	67.278	1.012.452	1.739.928	696.735
Altri rifiuti non pericolosi	222.761	119.094	137.482	15.453	25.912	93.203	238.214	145.005	230.685

¹ Contenimento dovuto al blocco dello smaltimento dei pc per ottemperare alle obbligazioni derivanti dalle indagini sui pagamenti per conto o a favore di soggetti sanzionati o soggetti a embargo da parte del governo statunitense.

Dettaglio rifiuti pericolosi (kg)

	ITALIA			ESTERO			TOTALE		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Batterie esaurite di centrali telematiche e/o gruppi di continuità	2.002	9.184	1.773	818	523	2.038	2.820	9.707	3.811
Macchine da ufficio e/o componenti contenenti tubi catodici	452.435	141.038	198.909	25	8.383	32.803	452.460	149.421	231.712
Apparecchiature e/o componenti contenenti sostanze lesive dell'ozono	260	113	1.659	731	2.128	1.140	991	2.241	2.799

Si registra una situazione sostanzialmente stabile nella produzione dei rifiuti, che comunque, per una parte significativa, vede l'utilizzo dei servizi comunali di raccolta differenziata per le diverse tipologie di rifiuto (carta, vetro, lattine). In Italia, a fronte delle procedure derivanti dalle

indagini sui pagamenti per conto o a favore di persone sanzionate o soggette a embargo da parte del governo statunitense, lo smaltimento delle macchine da ufficio si è ovviamente ridotto. Ha avuto invece un incremento la quota di smaltimento dei rifiuti pericolosi da macchine

da ufficio, correlato sia al sistematico rinnovo del parco aziendale che alla campagna attivata in occasione della *Giornata Mondiale dell' Ambiente* (come descritto più avanti nel capitolo). Per l'estero invece il contenimento è anche riconducibile a un maggior affinamento e alla messa a regime delle metodologie di monitoraggio, oltre che alle specifiche attività legate a una migliore gestione dei rifiuti.

In particolare sono state implementate iniziative per lo smaltimento dei rifiuti elettronici,

tra le quali ricordiamo l'accordo siglato tra CIB Bank e la Hungarian Maltese Charity Service, che intende coniugare l'obiettivo ambientale con la possibilità di creare posti di lavoro e opportunità in una zona svantaggiata del paese. Infine citiamo l'iniziativa della Privredna Banka Zagreb che ha incluso nel Regolamento per la Salute sul Lavoro, adottato dalla Banca nel luglio del 2009, le istruzioni sul trattamento dei rifiuti quali carta, rifiuti pericolosi, materiale tecnologico.

Materiali di consumo: carta

Materie prime utilizzate (t)

	ITALIA			ESTERO			TOTALE		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Carta consumata	7.737	7.684	8.182	2.640	1.787	2.559	10.377	9.471	10.741
Carta consumata per dipendente (kg/addetto)	107,21	103,38	113,18	80,98	67,31	101,53	99,05	93,89	110,17

I consumi di carta permangono sostanzialmente stabili in Italia, mentre all'estero si registrano incrementi, su cui ha influito anche l'am-

pliamento del perimetro di rendicontazione a seguito dell'inclusione della controllata estera Pravex Bank.

Materiale riciclato utilizzato (t)

	ITALIA			ESTERO			TOTALE		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Carta riciclata ¹	0	9	196	240	129	110	240	138	306
Carta riciclata sul totale	0,0%	0,1%	2,4%	9,1%	7,2%	4,3%	2,3%	1,5%	2,8%
Carta ecologica (FSC)	3.186	2.305	–	447	–	–	3.633	2.305	–
Carta ecologica (FSC) sul totale	41%	30%	–	17%	–	–	35%	24%	–
Carta ecologica (TCF)	–	–	–	903	–	–	903	–	–
Carta ecologica (TCF) sul totale	–	–	–	34%	–	–	9%	–	–

¹ Intesa Sanpaolo utilizza carta ecologica.

Il consumo di carta è un elemento molto importante nel calcolo dell'impronta ecologica. Intesa Sanpaolo, al fine di ridurla in maniera sempre più evidente, ha incrementato le forniture di carta ecologica per uso ufficio; in particolare carta ecologica certificata Ecolabel e FSC (Forest Stewardship Council); peraltro non si può dimenticare che l'incremento progressivo di informazioni sui servizi bancari non consente di "congelare" il perimetro di riferimento. Nel 2009 sono state promosse diverse iniziative, i cui effetti saranno visibili a partire dai prossimi anni, tra cui l'installazione di stampanti laser con possibilità di stampa fronte/retro.

CLIENTI

COLLABORATORI

Altre invece sono state ulteriormente consolidate, come quella che riguarda il progetto di *Rendicontazione online*, volto a incentivare clienti e collaboratori a richiedere i documenti relativi ai propri rapporti bancari in formato elettronico. A questo proposito l'abbattimento dei volumi di stampa di fogli e buste ha permesso di risparmiare 216.000 kg di carta, oltre a evitare l'emissione di CO₂; a questi si sono aggiunti ulteriori 103.340 kg grazie all'iniziativa, avviata nel 2009, relativa alla dematerializzazione nella produzione dei documenti RI.BA. e F24.

Il Consiglio virtuale di Mediofactoring

Un'iniziativa degna di nota nell'ambito del risparmio della carta è quella ideata da Mediofactoring per il Consiglio di Amministrazione e il Comitato Esecutivo. La soluzione, realizzata nel corso del 2009, prevede una tecnologia di supporto che permette ai Consiglieri di navigare tra i documenti grazie a una penna speciale o al tocco delle dita. Il processo organizzativo e informatico sottostante fa in modo che nel periodo di preparazione del Consiglio, le figure di riferimento predispongano e

convalidino i documenti in formato elettronico, salvandoli in un database centralizzato denominato "Atti del Consiglio", secondo logiche di presentazione, dettate dall'ordine del giorno.

Tra gli altri vantaggi creati, ovviamente anche in termini di costi, la riduzione dell'impatto ambientale è stato piuttosto significativo. È stata evitata la stampa di 300.000 pagine del tipo A4, che corrispondono circa a 3,6 tonnellate di CO₂.

Tutte le Banche estere hanno introdotto policy interne e strumenti per ridurre il consumo della carta, dall'installazione di stampanti in modalità fronte/retro (che ad esempio è obbligatoria in Privredna Banka Zagreb e Banka Koper), all'implementazione di "isole" per la stampa con l'inserimento di apparecchiature multifunzione per un migliore controllo del loro utilizzo (Banca Intesa Beograd).

La carta riciclata viene ampiamente utilizzata sia nelle comunicazioni interne alle banche che verso la clientela, come ad esempio nel caso di VUB Banka per circa l'80% delle buste degli estratti conto spediti nel 2009. Nella stessa Banca, inoltre, l'acquisto di carta da ufficio è limitato a quella Total Chlorine Free (TCF).

L'utilizzo di strumenti elettronici, sia per l'archiviazione di documenti che per le comunicazioni bancarie (e-mail ed electronic banking) completa il quadro delle iniziative prese in questo ambito, contribuendo nel contempo a ridurre la necessità di energia. Ricordiamo, tra le altre, il lancio del CIB Leasing e-bill (sistema di fatturazione elettronica) che, non effettuando l'invio materiale di carta, evita di danneggiare inutilmente l'ambiente (i risparmi sono stati quantificati in 5 tonnellate di alberi, 800 m³ di acqua e 1.900 kWh di energia). Un altro ambito in cui tutte le banche hanno attivato iniziative specifiche è il riciclo della carta, la raccolta comunale differenziata oltre a collaborazioni con enti autorizzati al suo trattamento.

Spese e investimenti per l'ambiente

Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente (migliaia di euro)

	ITALIA			ESTERO			TOTALE		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Gestione rifiuti speciali	1.905	1.999	1.892	258	433	58	2.163	2.432	1.950
Spese correnti di gestione impianti e di formazione e sensibilizzazione dei dipendenti	46.604	41.216	37.541	6.623	9.051	6.214	53.227	50.268	43.755
Totale	48.509	43.215	39.433	6.881	9.484	6.272	55.390	52.700	45.705

Le spese e gli investimenti effettuati dalla Banca a favore della tutela dell'ambiente rappresentano, nel complesso delle sue attività, il rafforzamento ulteriore del suo impegno verso comportamenti improntati alla sostenibilità ambientale. Nel 2009 sono stati spesi circa 55 milioni di euro riconducibili alla protezione dell'ambiente. L'importo indicato include i costi relativi alla gestione dei rifiuti speciali,

le spese di manutenzione degli impianti (solo spese correnti e non spese per interventi straordinari), le spese per il Sistema di Gestione Ambientale, per la certificazione e per iniziative di formazione e sensibilizzazione dei dipendenti verso una maggior consapevolezza sul tema. Nel 2009 al Gruppo non sono state comminate sanzioni significative per non osservanza di norme ambientali.

Impatti ambientali indiretti

La lotta al cambiamento climatico va combattuta su diversi fronti. Se da una parte Intesa Sanpaolo si adopera per fare in modo che la sua impronta ecologica diventi sempre più "leggera", dall'altra crede che nella sua sfera di influenza ricada anche l'impatto sull'ambiente derivante da iniziative che non controlla e non gestisce direttamente.

Rientrano tra queste attività l'offerta di prodotti e servizi per i clienti, e più in generale la concessione di credito, lo sviluppo delle fonti di energia rinnovabile, l'impegno economico per i mercati delle emissioni e, non del tutto marginale, la diffusione della cultura e la sensibilizzazione della comunità in cui operiamo, affinché la preoccupazione della tutela del pianeta diventi parte integrante della vita delle persone.

Nel corso del 2009, sul totale dei finanziamenti erogati, lo 0,3% ha riguardato finanziamenti nei settori delle energie rinnovabili, dell'agricoltura e più in generale la tutela dell'ambiente. La quota corrisponde a circa 1,1 miliardi di euro.

Prodotti per l'efficienza energetica e le energie rinnovabili

Il Gruppo Intesa Sanpaolo offre un'estesa gamma di finanziamenti a supporto degli investimenti nel settore dell'energia da fonti rinnovabili e dell'efficienza energetica. Il ventaglio di offerte è indirizzato ai privati, alle Piccole e Medie Imprese sino al finanziamento diretto di grandi impianti, con l'obiettivo di dare risposta alle esigenze di coloro che intendono investire nel risparmio energetico e nelle risorse rinnovabili: impianti, nuove tecnologie, miglioramento dei processi, studi di fattibilità. La Banca guarda con particolare attenzione, sin dall'introduzione del sistema incentivante previsto dal *Conto Energia*, al comparto del fotovoltaico. Tutti i finanziamenti per l'utilizzo di questa risorsa possono essere assistiti dalla garanzia rappresentata dalla cessione dei crediti

nei confronti del Gestore dei Servizi Energetici (GSE) riferiti al Conto Energia. Quasi un quinto degli impianti fotovoltaici entrati in funzione in Italia nel 2009 sono stati finanziati dal Gruppo. I volumi dei finanziamenti per gli investimenti in energia rinnovabile registrano una crescita costante.

Per le Piccole e Medie Imprese e per i professionisti la Banca nel 2009 ha erogato quasi 250 milioni di euro per circa 350 finanziamenti per la realizzazione di impianti fotovoltaici (in parte preponderante), impianti da biomassa, impianti idroelettrici e per interventi volti al risparmio energetico.

Leasint, la Società del Gruppo dedicata alle operazioni di leasing, ha ulteriormente affinato il prodotto dedicato dal 2007 all'energia rinnovabile, divenendo un riferimento per tutto il settore del leasing. Nel 2009 Leasint ha stipulato quasi 100 contratti per impianti destinati alla produzione di energia solare, eolica, idroelettrica, da biomasse per un valore complessivo di quasi 300 milioni di euro di beni finanziati.

Per quanto riguarda i prestiti a privati, abbiamo erogato circa 450 prestiti personali per un ammontare di quasi 7 milioni di euro destinati a finanziare l'installazione di pannelli solari termici e fotovoltaici, ma anche finestre e infissi per ridurre la dispersione di calore, per l'acquisto di caldaie ed elettrodomestici ad alta efficienza energetica o di auto Euro 4 o Euro 5, ibride e a trazione elettrica e ciclomotori ecologici. I volumi dei finanziamenti riservati a questo segmento di clientela sono diminuiti rispetto al 2008, in controtendenza rispetto all'andamento complessivo dei finanziamenti verdi. Per questo la Banca ha voluto rinnovare l'offerta ai privati migliorando le caratteristiche tecniche del prodotto al fine di renderlo più rispondente alle esigenze dei clienti.

Intesa Sanpaolo sostiene inoltre la propria clientela attraverso accordi di partnership con soggetti tecnicamente competenti e presenti capillarmente sul territorio. I due principali partner oggi attivi sono Enel.Si e Schüco International Italia. Enel.Si ha un network di oltre

450 affiliati presenti sull'intero territorio nazionale, attivi nella realizzazione di impianti fotovoltaici e di impianti termici. Schüco, grazie a 50 installatori "premium", è in grado di offrire al cliente un check-up energetico completo e gratuito e realizzare impianti fotovoltaici e impianti termici.

La Banca sta ampliando il proprio ambito d'azione prevedendo non solo il finanziamento

diretto all'utilizzatore dell'impianto ma anche il finanziamento di interventi realizzati dalle ESCO (Energy Saving Company) che realizzano l'intervento e ne curano la manutenzione.



« Vorremmo che la Banca finanziasse interventi sia per l'utilizzo di energie rinnovabili che per la razionalizzazione dei consumi energetici ad esempio supportando le ESCO (Energy Saving Company). »
Istituto di ricerca per l'efficienza energetica

Il Desk Energy di Mediocredito Italiano

Dal 2008 la rete di filiali si avvale del Desk Energy, una struttura specialistica interamente dedicata al settore delle energie rinnovabili che fa capo a Mediocredito Italiano, la Banca del Gruppo al servizio delle Piccole e Medie Imprese per le attività di credito a medio lungo termine. Il Desk valuta i progetti energetici sotto il profilo tecnico-economico e della sostenibilità finanziaria: un'attività che spazia dagli aspetti creditizi alla consulenza sui nuovi indirizzi tecnologici che oggi investono le nuove energie da fonti rinnovabili. Nel corso del 2009 il Desk Energy ha valutato progetti per complessivi 900 milioni di euro nei settori del fotovoltaico, delle biomasse, dell'eolico, dell'idroelettrico e della cogenerazione con teleriscaldamento, che hanno generato domande di finanziamento per 720 milioni di euro; sono stati deliberati progetti per 350 milioni di euro.

È stato elaborato uno strumento di supporto sul fotovoltaico per gli specialisti di Mediocredito Italiano e messo a disposizione, in forma semplificata, di tutta la rete Intesa Sanpaolo. Tale strumento consente di costruire i conti economici previsionali e i relativi flussi a sostegno del debito richiesto, partendo dagli indicatori strutturali e funzionali al tipo di investimento.

Inoltre, a seguito delle Linee Guida emanate nel 2008

sul fotovoltaico, sono state elaborate quelle sulle biomasse a uso sia di Mediocredito Italiano sia della rete di filiali. Sono proseguiti il dialogo e il confronto continuo con gli interlocutori istituzionali (Ministero dello Sviluppo Economico, Autorità Energia e Gas, GSE – Gestore Servizi Energetici) che hanno consentito di prevedere, a garanzia del finanziamento, la cessione del credito derivante dalla tariffa fissa onnicomprensiva a incentivo degli investimenti da biomassa sotto 1 MWh (taglio tipico per l'attività di Mediocredito Italiano). Tale attività ci ha visto protagonisti nell'indurre il GSE a perfezionare i meccanismi operativi che rendono possibile la finanziabilità di tali progetti, a beneficio di tutto il comparto.



« La Banca potrebbe pensare a uno "sportello informativo", ad esempio per aiutare il cittadino che si trova ad affrontare una burocrazia pesantissima nel momento in cui decide di investire nelle energie rinnovabili. »
Associazione ambientalista

Anche presso alcune delle Banche estere del Gruppo è proseguita l'offerta di servizi per promuovere la tutela dell'ambiente. Banca Intesa Beograd ha siglato nel 2009 un accordo con la European Bank for Reconstruction and Development (EBRD) che prevede l'utilizzo della prima linea di credito di EBRD in Serbia per finanziare progetti di imprese private volti ad aumentare l'efficienza energetica e a produrre energia da fonti rinnovabili.

Nel 2009 sono stati erogati due crediti per un importo totale di quasi 2,5 milioni di euro. Banca Koper ha un accordo di cooperazione con lo Slovenian Environmental Public Fund in base al quale la Banca eroga finanziamenti per investimenti ambientali (famiglie e imprese) per

conto del Fondo. Infine Intesa Sanpaolo Bank Romania offre finanziamenti verdi sia a clienti retail che a imprese, in particolare nel settore delle energie rinnovabili ma anche in altri comparti ambientali come per esempio quello della gestione dei rifiuti.

Il sostegno all'agricoltura

Il Gruppo è impegnato a sostenere il valore della terra, dei prodotti, delle imprese agricole e delle tradizioni. Per questo ha creato nel 2009 Agriventure, la Società del Gruppo dedicata alla consulenza nel settore agroalimentare, agroindustriale e agroenergetico. Agriventure sostiene gli investimenti strategici del settore

e promuove i progetti imprenditoriali di filiera innovativi con una particolare attenzione verso la sostenibilità degli stessi e, al contempo, verso le specifiche vocazioni dei diversi territori. Agriventure svolge inoltre attività di ricerca e analisi delle filiere agroalimentari e coordina i rapporti con le istituzioni e le associazioni di categoria. Per le imprese agricole la Banca offre dei prodotti dedicati e nel 2009 ha erogato, in questo ambito, 1.682 finanziamenti per un totale di circa 182 milioni di euro, di cui l'84% rivolto a imprese agricole di piccole dimensioni. Riguardo le nostre sussidiarie sono stati sviluppati prodotti specifici per il settore agricolo (ad esempio Privredna Banka Zagreb ha lanciato nel 2009 una *Agro Card* con cui è possibile effettuare pagamenti in negozi specializzati in prodotti agricoli). Nel 2009 Banca Intesa Beograd ha erogato 2.743 finanziamenti rivolti alle imprese agricole per un totale di 15 milioni di euro. Intesa Sanpaolo Bank Albania fornisce supporto a un programma di sviluppo nel settore agricolo finanziato dall'Unione Europea e

gestito dal Ministero dell'Agricoltura, che sostiene finanziariamente agricoltori, investitori, imprese e associazioni del settore agricolo con un'attenzione particolare al mondo rurale al femminile. Nella selezione dei progetti finanziati sono considerati prioritari gli aspetti di protezione ambientale e della conservazione delle risorse naturali.

La finanza di progetto e l'adesione agli Equator Principles

Nel corso del 2009, il team *Project & Industry Specialized Lending* di Banca IMI, un gruppo di specialisti che vanta un'ottima esperienza a livello industriale e regionale e che opera su base globale attraverso gli uffici di Milano, Londra e Hong Kong, ha individuato, tra le diverse opportunità di business, anche quelle dirette al sostegno delle fonti di energia rinnovabili, ottenendo importanti riconoscimenti.

Impianti termosolari

Finanziamento di un progetto, il cui sponsor è la spagnola Acciona Termosolar, che vede la costruzione di tre impianti termosolari in Spagna per capacità installata complessiva pari a 149,7 MW. Acciona Termosolar è controllata totalmente da Acciona Energia SA, il più grande

sviluppatore e costruttore di impianti eolici nel mondo, universalmente considerato un modello nel settore. L'operazione ha ottenuto il premio "Renewables Deal of the Year" per il 2009 da parte di Euromoney Project Finance.

Impianto di desalinizzazione

Un altro caso di successo, a opera questa volta della nostra filiale di Hong Kong, è il finanziamento di AquaSure, un impianto di desalinizzazione nello Stato di Victoria, in Australia. Il progetto ha ottenuto nel 2009 il riconoscimento di "Public Private Partnership Deal of the Year (Asia Pacific)" da parte del Project Finance International Awards (PFI).


Il complesso infrastrutturale utilizza la tecnologia più avanzata al momento disponibile in tale campo, con un

alto livello di affidabilità, di attenzione all'ambiente e all'efficienza energetica. Una volta completato, l'impianto soddisferà la carenza di acqua dovuta alle condizioni periodiche di siccità che stanno colpendo la regione, fornendo alla capitale Melbourne fino a 150 miliardi di litri di acqua all'anno (pari a circa un terzo della sua fornitura annuale) fino alla fine del 2011. L'energia necessaria per il funzionamento dell'impianto sarà prodotta da un impianto eolico associato ad AquaSure.

L'applicazione degli Equator Principles in Intesa Sanpaolo

Cosa sono i Principi

Gli Equator Principles sono delle Linee Guida volontarie basate sugli standard dell'International Finance Corporation (IFC) della Banca Mondiale per determinare, valutare e gestire il rischio sociale e ambientale nella finanza di progetto. Lanciati ufficialmente nel 2003 e adottati allora da dieci banche, sono stati rivisti nel 2006, dopo un lungo periodo di consultazione con diverse categorie di stakeholder, e adottati, alla fine del 2009, da quasi settanta istituzioni finanziarie. I Prin-

cipi includono Linee Guida sullo sviluppo sostenibile; l'uso di risorse naturali rinnovabili; la protezione della salute e dei diritti umani; delle proprietà culturali e della biodiversità, ecc. Applicabili nel finanziamento di progetti di importo superiore ai 10 milioni di dollari USA, i Principi forniscono una metodologia comune per suddividere i progetti secondo categorie di rischio (alto, medio o basso) e gestirli conseguentemente con le rispettive modalità. www.equator-principles.com. 

Intesa Sanpaolo aderisce agli Equator Principles dal 2007, riconfermando l'impegno precedentemente preso rispettivamente da Banca Intesa e Sanpaolo IMI.

Dopo l'erogazione di un primo corso di formazione sulla valutazione dei rischi sociali e ambientali nella finanza di progetto, rivolto a colleghi che operano in diverse strutture della Banca e conclusosi nel 2008, è stato istituito un Gruppo di Lavoro interfunzionale, al fine di procedere con l'implementazione dei Principi e la loro integrazione nelle procedure della Banca. Il Gruppo di Lavoro, coordinato dall'Unità Corporate Social Responsibility e supportato da una società di consulenza scelta tra quelle accreditate dalla Banca Mondiale, si è ampliato, integrando progressivamente rappresentanti di Funzioni che sono, a diverso titolo, toccate

dal processo. Il lavoro svolto, sia in plenaria che in gruppi ristretti a seconda delle necessità, ha portato all'emanazione di una policy interna per l'applicazione dei Principi nelle attività della Banca.

La policy delinea un processo articolato che è stato approvato di recente e integrato nella normativa di Gruppo.

Ci impegniamo a soddisfare meglio in futuro le esigenze di trasparenza in questo campo da parte degli stakeholder. In particolare a illustrare il processo che abbiamo recentemente messo in atto e come questo si traduce nelle nostre decisioni di finanziamento.



« Una banca di dimensioni internazionali come Intesa Sanpaolo dovrebbe adottare politiche stringenti per le attività di project financing per gestire gli impatti dei progetti finanziati sull'ambiente e sulla società. »
Associazione ambientalista

Classificazione dei progetti

Progetti per categoria e settore

Settore	Oil&Gas	Chemicals	Power	Renewable energy (wind)	Renewable energy (solar)	Hydroelectric energy	Infrastructure	Altro	Totale
A	1	1	-	-	-	-	-	-	2
B	3	-	3	-	1	1	2	2	12
C	-	-	-	6	5	1	6	2	20
Totale	4	1	3	6	6	2	8	4	34 ¹

Progetti per categoria e paese

Paese	Australia	Corea del Sud	Italia	Papua Nuova Guinea	Spagna	Stati Uniti	Ungheria	Egitto	Regno Unito	Abu Dhabi	Totale
A	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	2
B	1	1	4	-	2	1	1	-	1	1	12
C	-	-	16	-	-	-	-	3	-	1	20
Totale	1	1	20	1	2	1	1	4	1	2	34 ¹


¹ Di cui 24 completati e 10 in corso (completati: progetti approvati e il cui finanziamento è stato erogato. Necessitano di monitoraggio nelle fasi di sviluppo; in corso: progetti in "fase istruttoria" e il cui finanziamento è ancora da approvare).

Lo sviluppo delle energie rinnovabili e il mercato delle emissioni

Un'altra modalità di intervento nell'ambito della lotta al cambiamento climatico è data dall'attività di Equiter, Società del Gruppo che investe il proprio capitale in aziende e progetti orientati allo sviluppo del Paese, operando in quattro settori strategici: utilities, infrastrutture, immobiliare pubblico e ambiente. La sua attività rispetto a quest'ultimo, resa possibile grazie a un desk specializzato, consiste nell'affiancare gli operatori industriali nello sviluppo di progetti finalizzati alla produzione di energia da fonti rinnovabili, in particolare fotovoltaico, e alla riduzione delle emissioni clima-alteranti. Nel corso del 2009 Equiter ha continuato nella gestione e nello sviluppo delle società veicolo dedicate, delle quali possiede partecipazioni di minoranza: Enerpoint e Green Initiative Carbon Assets (GICA) dal 2007 ed Enerpoint Energy da febbraio 2008.

In particolare è stata molto dinamica l'operatività nel settore del fotovoltaico attraverso Enerpoint: sono stati venduti impianti di piccola, media e grande taglia per un totale di oltre 22 MWp. La produzione di energia elettrica degli impianti sinora realizzati dalla società e dalla rete dei suoi installatori ha evitato l'immissione in atmosfera di oltre 75.000 tonnellate di CO₂. Dal 2007 Equiter ha fatto il suo ingresso nel mercato dei crediti di emissione di anidride carbonica (Carbon Market) costituendo GICA, in partnership con alcuni tra i più importanti operatori del settore energetico italiano, per originare e commercializzare i diritti di emissione nell'ambito del regolamento europeo ETS (European Trading Scheme). Nel corso del 2009 la società ha arricchito il proprio portafoglio di progetti CDM (Clean Development Mechanism, uno dei meccanismi flessibili previsti dal Protocollo di Kyoto), localizzati in diverse parti del mondo, e ha contrattualizzato oltre tre milioni di tonnellate di CO₂.

Infine Equiter ha mantenuto vivo il rapporto di affiliazione all'Associazione Produttori Energia da Fonti Rinnovabili (APER), punto di riferimento nazionale di orientamento normativo e di mercato per gli operatori nel mondo delle fonti rinnovabili, oltre a rappresentare un centro di dibattito d'eccellenza sui temi energetici.

Intesa Sanpaolo informa in modo trasparente i suoi investitori e tutti gli stakeholder sull'emissione di anidride carbonica, attraverso il supporto al *Carbon Disclosure Project* e la compilazione del Questionario annuale. www.cdproject.net. 

Settori controversi

Intesa Sanpaolo ha affrontato con molta attenzione il tema del finanziamento per il completamento dell'impianto nucleare di Mochovce, in aderenza ai principi della sostenibilità ambientale e dell'ascolto delle istanze dei propri interlocutori e stakeholder, principi espressi anche nel proprio Codice Etico. Dopo aver approfondito la documentazione relativa al progetto, il consorzio di banche ha

riconosciuto la necessità di far fronte alle criticità sollevate e di chiedere alla società, pur mantenendo il finanziamento, di utilizzare i fondi concessi per scopi diversi dai lavori di completamento dell'impianto.

Slovenske Elektrarne (la società controllata da Enel) ha nel frattempo continuato i lavori presso la centrale apportando miglioramenti agli impianti ed emanando un nuovo rapporto ambientale,

« (...) Intesa Sanpaolo è parte di un consorzio di 9 banche, che hanno concesso una linea di credito di 800 milioni di euro a Slovenske Elektrarne (società controllata da Enel), l'85% dei quali sarà utilizzato per il completamento dei reattori 3 e 4 dell'impianto nucleare di Mochovce, in Slovacchia (...) Il progetto è lontano dagli standard di sicurezza europei previsti dalle nuove costruzioni. Mochovce 3 e 4 sono stati progettati negli anni '70 e la costruzione ha preso avvio negli anni '80 (...) I limiti posti dalla struttura impediscono la possibilità di separazione dei sistemi di sicurezza. Mochovce non ha un guscio di contenimento, solo un sistema di isolamento per limitare la pressione derivante dalla rottura di grosse condutture (...) Né i reattori né il sistema di isolamento sono a prova di eventi esterni, come la collisione provocata da un aereo o da un missile (...) La partecipazione pubblica e l'assessment di impatto ambientale sono in linea con gli standard in vigore nel 1986, al momento cioè del rilascio della licenza per la costruzione, ma non con quelli europei vigenti nel 2008 (...) »
Una coalizione di 110 Ong



nell'agosto 2009, che è attualmente in esame da parte della Banca.

Intesa Sanpaolo sta mantenendo stretti rapporti con la sua controllata VUB, che è una delle banche maggiori in Slovacchia affinché, anche nella gestione dei rapporti con i fornitori di Slovenske Elektrarne, venga mantenuto un approccio di massima prudenza e trasparenza.

Promozione della cultura ambientale

Tra tutte le iniziative concrete che una grande azienda può mettere in atto a favore della tutela del patrimonio ambientale e della lotta al cambiamento climatico, la diffusione della cultura e la sensibilizzazione della comunità in cui essa opera rappresentano certamente uno strumento importante per moltiplicare le azioni mirate a questo scopo.

Intesa Sanpaolo ha continuato in maniera sempre più evidente a divulgare l'importanza della

difesa dell'ambiente attraverso numerose iniziative, sia verso l'interno che verso l'esterno.

Attraverso la Intranet aziendale, strumento che utilizziamo largamente per accrescere la sensibilità verso i temi più generali di responsabilità sociale e ambientale, Intesa Sanpaolo divulga anche buone pratiche legate a comportamenti virtuosi nell'utilizzo delle risorse ambientali. Infatti pubblichiamo periodicamente newsletter tematiche e documenti formativi e informativi redatti da associazioni e organismi autorevoli in tale campo. A questo proposito, nel 2009 la biblioteca della sezione CSR si è arricchita di numerosi dossier informativi sui temi dell'efficienza energetica degli edifici, sia pubblici che privati, della relativa certificazione energetica e sui comportamenti individuali mirati a uno stile di vita più sobrio e quindi sostenibile.



“ La Banca deve continuare a sensibilizzare i propri collaboratori sul risparmio energetico per attivare comportamenti virtuosi all'interno dell'azienda. ”

Associazione ambientalista

Campagne nazionali

Il 5 giugno 2009, in occasione della Giornata Mondiale dell'Ambiente promossa dall'ONU, Intesa Sanpaolo ha realizzato, in collaborazione con il Ministero dell'Ambiente, un videoclip dal titolo “La giornata mondiale dell'ambiente” pubblicato sul sito Intranet della Banca.

Con l'occasione è stata organizzata una raccolta di beni inutilizzati presenti nei vari punti operativi. Oltre 1.900 filiali hanno partecipato e sono stati recuperati circa

21.800 oggetti di varia tipologia (telefoni, pc, monitor, stampanti, lettori di assegni, calcolatrici, macchine per scrivere, fotocopiatori, ecc.).

In occasione di un'altra campagna nazionale, M'illumino di meno, l'Ufficio della Sostenibilità Ambientale, attraverso la Intranet aziendale, ha invitato tutti i punti operativi della Banca a verificare la disattivazione, dopo le 18, di luci e apparecchi elettrici non indispensabili.

Nel corso del 2009, come già anticipato nel capitolo "Collaboratori", è stata progettata un'iniziativa più ampia e integrata di e-learning, denominata *Ambientiamo*, sui comportamenti responsabili e il risparmio energetico. Il progetto, che prevede un corso di formazione multimediale, vedrà la sua piena realizzazione nel corso di quest'anno.

Anche la funzione di Mobility Management, attraverso il forte coinvolgimento dei collaboratori, influenza positivamente il personale verso una mobilità più rispettosa dell'ambiente e contemporaneamente più sana.

Nel 2009 l'UNEP FI, al quale Intesa Sanpaolo aderisce, ha messo a disposizione delle istituzioni finanziarie un corso online su rischi e opportunità per il settore finanziario derivanti dai cambiamenti climatici. Alcuni colleghi vi hanno partecipato, completando il programma entro il periodo prestabilito di circa un mese.

È infine proseguita la formazione dedicata agli addetti del Sistema di Gestione Ambientale.

Anche nelle Banche estere sono state condotte campagne di informazione attraverso i rispettivi siti Intranet e magazine.

CIB Bank, tra le altre azioni, ha realizzato una brochure, in collaborazione con una Ong locale (Energy Club), che contiene suggerimenti per misure di risparmio energetico per le famiglie, distribuita in versione elettronica a tutto il personale. La Banca ungherese, in maniera innovativa, ha sollecitato la responsabilità di ogni singola persona incollando qualche migliaio di adesivi con la scritta "Spegnimi se non mi stai usando!" sulle apparecchiature elettriche (pc, stampanti, distributori di caffè, ecc.). Un'iniziativa analoga è stata adottata anche dal Servizio Formazione presso la Capogruppo.

Infine VUB Banka ha implementato un corso e-learning *Come aiutare la nostra Terra* focalizzato proprio sull'uso responsabile delle risorse sul luogo di lavoro: il corso è stato accompagnato da un concorso che ha visto la partecipazione di più di 400 colleghi.

Promuoviamo la diffusione della sensibilità ambientale anche al di fuori della nostra azienda. Attraverso Intesa Sanpaolo Eurodesk, abbiamo aderito alla *Energy Efficient Buildings European Initiative*. E2B EI è una grande associazione costituita da enti pubblici e privati e lanciata dalla Commissione Europea per promuovere lo sviluppo di nuove tecnologie nel campo dell'efficienza energetica degli edifici. Tra i membri fondatori figurano Acciona, EDF, Philips, Saint-Gobain, Fraunhofer Institute.

Grazie a questa partecipazione potremo entrare in contatto con i maggiori stakeholder del settore e contribuire alla definizione delle priorità di ricerca che la Commissione Europea supporterà nel medio-lungo periodo.

Intesa Sanpaolo Eurodesk è inoltre entrata a far parte, in qualità di partner associato, del progetto di cooperazione tra l'Unione Europea e la Cina volto alla creazione e alla gestione operativa del Centro Euro-Cinese dedicato alle energie pulite. Obiettivo generale del progetto è incoraggiare un uso maggiore di energie sostenibili in Cina e contribuire all'attuazione di un quadro normativo coerente, anche grazie all'aumento della consapevolezza da parte delle autorità e della società civile sul tema.

Il progetto è coordinato dal Politecnico di Torino e coinvolge, tra gli altri, il Centro Mediterraneo per il Cambiamento Climatico (CMCC), l'Università della Calabria (UNICAL), la Chalmers University of Technology di Goteborg, il Commissariato francese per l'Energia Atomica, la Tsinghua University cinese e l'Accademia delle Scienze cinese.

Nell'ambito dell'Accordo ormai consolidato tra Intesa Sanpaolo e il Ministero dell'Ambiente, nel corso dell'anno sono stati organizzati numerosi eventi, e promosse diverse iniziative che hanno visto il coinvolgimento e la partecipazione, diretta o indiretta, del Ministero stesso.

Agli inizi del 2009, nel corso della *Settimana Europea per l'Energia 2009*, il convegno organizzato dalla Banca *Impresa e finanza insieme per le energie sostenibili*, è stato l'occasione per la presentazione al pubblico della guida "Fare energia con l'impresa". Il fascicolo è un utile strumento per le aziende per orientarsi nel mercato italiano e nei paesi del bacino del Mediterraneo in tema di energia sostenibile. Distribuita a tutti i convegni a cui Intesa Sanpaolo ha partecipato, la guida ha avuto un enorme successo anche nella rete, attraverso cui i clienti hanno inviato le loro numerose richieste e dove è a disposizione sul sito della campagna "Sustainable Energy Europe per l'Italia".

Abbiamo aderito alla quinta *Giornata del Risparmio Energetico* con la campagna *M'illumino di meno*, patrocinata dal Parlamento Europeo e organizzata dalla trasmissione di Radio2 Caterpillar. Obiettivo della campagna è la diminuzione dei consumi in eccesso e la sensibilizzazione dell'opinione pubblica su un migliore utilizzo dell'energia. Tra le iniziative volte a promuovere l'evento, sui video dei bancomat

COLLABORATORI

CLIENTI

è stato pubblicato un messaggio di invito alla clientela all'utilizzo limitato delle luci di casa.

Intesa Sanpaolo ha partecipato a eventi regionali, nazionali e internazionali riguardanti il tema dell'energia sostenibile sia attraverso un supporto economico che con la sua partecipazione attiva nella diffusione di informazioni sulla campagna "Sustainable Energy Europe" (SEE) e sull'Accordo volontario con il Ministero dell'Ambiente, di cui fa parte. I referenti dei prodotti energetici di Intesa Sanpaolo hanno partecipato, in veste di relatori, a convegni organizzati di concerto con istituzioni locali e nazionali, associazioni di categoria e privati del settore.

Il *Desk Energy* di Mediocredito ha avviato una collaborazione con il Politecnico di Milano per l'attivazione di tavoli di confronto trimestrali, Focus Group e predisposizione di documenti comuni sui temi energetici. La partnership si è concretizzata anche con la realizzazione della ricerca confluita nella seconda edizione del *Solar Energy Report 2009*, che fotografa lo stato dell'industria del solare in Italia e offre una serie di risposte e spunti di riflessione sui temi tec-

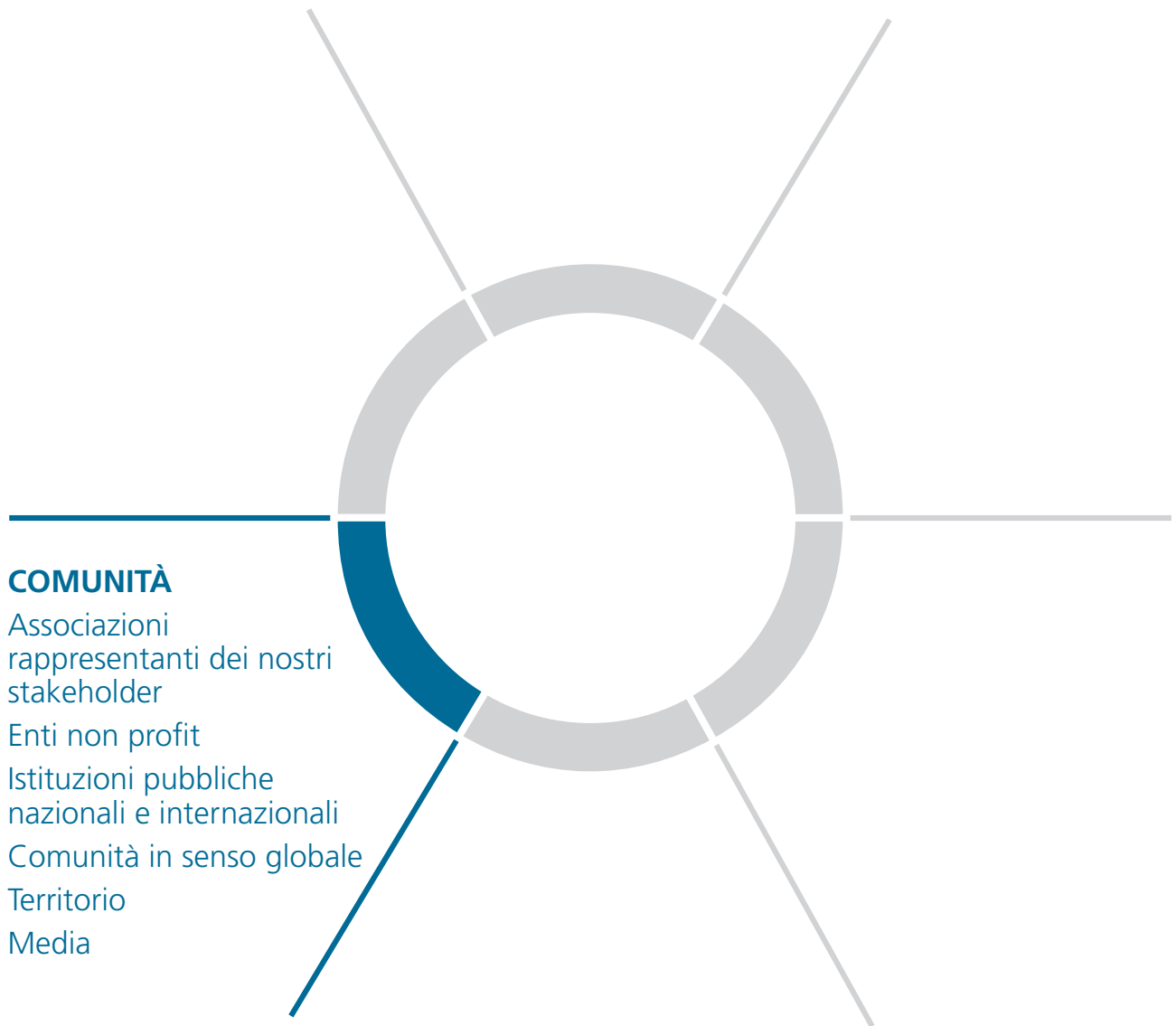
nologici, normativi, di mercato e di filiera che animano il dibattito pubblico sulle reali potenzialità del fotovoltaico nel nostro Paese.

Sul fronte delle Banche estere CIB Bank ha partecipato al primo CSR MarketPlace ungherese in qualità di membro di *KÖVET Association for Sustainable Economies* (partner di CSR Europe), che ha organizzato l'evento.

L'iniziativa, occasione di scambio di buone pratiche nell'ambito della responsabilità sociale e ambientale, ha dato modo alla Banca di presentare due sue iniziative in campo ambientale: una relativa all'utilizzo di pannelli solari presso le sedi centrali di Budapest, l'altra alla promozione dell'uso della bicicletta.

La russa Banca Intesa, in collaborazione con la *Fondazione Intercultura*, ha supportato nel 2009 un'interessante iniziativa *Ci tengo!* tesa a sensibilizzare i più giovani sul tema della conservazione dell'ambiente. I migliori progetti ideati dagli studenti provenienti da diverse zone della Russia, documentati da foto e testi, sono stati premiati con la partecipazione a un campo-vacanze in una riserva naturale.

Comunità



Linee strategiche

L'attenzione e il sostegno ai progetti e alle aspettative delle persone, delle imprese e dei soggetti che lavorano per lo sviluppo dei territori in cui operiamo è stato uno degli elementi caratterizzanti la nostra attività. In questo senso si è sviluppata l'attività delle nostre Banche e di Banca Prossima, che, nata alla fine del 2007, è dedicata alle organizzazioni del Terzo settore e si propone come promotore e facilitatore di iniziative per il mondo non profit.

È proseguita inoltre l'attività di supporto a progetti di microcredito e ad iniziative volte alla prevenzione dell'usura, che ci ha visti collaborare con Fondazioni e Onlus locali.

Per quanto riguarda le donazioni e le sponsorizzazioni, il principio ispiratore è stato quello di contribuire attivamente alla vita delle comunità locali offrendo supporto alle iniziative di maggior spessore nel campo delle attività di solidarietà sociale, culturali e sportive. Abbiamo inoltre fornito il nostro supporto a progetti di cooperazione internazionale di particolare significato umanitario.

Numerose sono state anche le iniziative realizzate a sostegno della salvaguardia del patrimonio storico-artistico del Paese e quelle volte a mettere a disposizione del pubblico il patrimonio d'arte del Gruppo.

Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni

AVEVAMO DETTO:

Sostegno del Terzo settore e inclusione finanziaria dei soggetti deboli.

Supporto di iniziative di solidarietà sociale nazionale e internazionale.

COSA ABBIAMO FATTO NEL TRIENNIO:

Nel 2007 è stata costituita Banca Prossima, che ha la missione di servire il Terzo settore laico e gli enti religiosi, grazie a una serie di iniziative mirate. La sua attività si è ampliata con una serie di progetti e prodotti dedicati e a fine 2009 contava circa 7.000 clienti.

Sono continuate quelle già in essere e sono state avviate nuove iniziative di microcredito e iniziative antiusura da parte di banche del Gruppo in collaborazione con Fondazioni azioniste e Onlus locali. Nel triennio 2007-2009 sono stati erogati 2,3 milioni di euro con progetti di microcredito.

Nel triennio 2007-2009 sono stati erogati circa 43 milioni di euro in beneficenza, di cui 12 milioni di euro circa per iniziative di solidarietà nazionale e internazionale.

È stato definito e si è data attuazione al Regolamento del "Fondo di beneficenza e opere di carattere sociale e culturale". Tramite apposite guide operative sono inoltre stati definiti i processi per la realizzazione di un Piano erogativo e per l'erogazione a livello centrale.

Nel corso del 2009 è stata emanata una policy che si applica a tutte le Società estere del Gruppo con la quale si vietano le elargizioni liberali a partiti politici, unioni sindacali e istituzioni e agenti della Pubblica Amministrazione.

AVEVAMO DETTO:

Sostegno alle iniziative in campo culturale, musicale, sportivo e di salvaguardia del patrimonio artistico.

COSA ABBIAMO FATTO NEL TRIENNIO:

Nel triennio il Gruppo ha effettuato sponsorizzazioni per oltre 119 milioni di euro, di cui il 31% legate alla cultura e il 37% allo sport.

Nel corso del 2009 è stata emanata una policy che si applica a tutte le società estere del Gruppo con la quale si vietano le sponsorizzazioni a partiti politici, unioni sindacali e istituzioni e agenti della pubblica amministrazione.

Si è dato avvio ed è continuata nel triennio l'opera di catalogazione, monitoraggio e restauro qualora necessario del patrimonio artistico di proprietà.

È proseguita l'attività delle due sedi museali di Vicenza e Napoli (quest'ultima aperta al pubblico nel 2007) ed è inoltre continuato il sostegno a iniziative per favorire la fruizione pubblica del patrimonio.

È proseguita l'attività del progetto *Restituzioni*, un programma di restauri che in venti anni dal suo avvio ha consentito il restauro di oltre 600 opere d'arte mobili.

Inclusione finanziaria

Progetti di Microcredito

Il microcredito rappresenta uno strumento ormai collaudato per favorire l'inclusione finanziaria e creare opportunità occupazionali e imprenditoriali per persone che hanno difficoltà ad accedere al prestito bancario a causa dell'inadeguatezza o della mancanza di garanzie reali.

Ripensando il modo in cui la banca abitualmente eroga il credito, si introducono nuove prospettive nella valutazione del merito creditizio e del creditore stesso, allontanandosi dalla logica delle garanzie reali.

Diverse Banche del Gruppo hanno avviato, insieme a Fondazioni azioniste e Onlus locali, iniziative di microcredito adatte a un'economia avanzata come quella italiana dove tuttavia risiedono persone che, per condizione sociale o economica, hanno difficoltà di accesso al credito.

Nel 2009 in Italia sono stati complessivamente erogati finanziamenti per un totale di circa 1,8 milioni di euro.

Risale al 2003 la stipula del primo accordo con la Compagnia di San Paolo per la realizzazione del progetto *Microcredito Sociale*, che vede coinvolto, oltre a Intesa Sanpaolo, il Banco di Napoli. Si tratta di un progetto il cui

modello organizzativo è stato poi ripreso da altre successive iniziative e che si basa su una partnership tra banca, fondazione bancaria e associazioni non profit. Quattro sono gli enti non profit interessati: la *Fondazione Don Mario Operti Onlus* di Torino, la *Fondazione Antiusura Santa Maria del Soccorso Onlus* di Genova, la *Fondazione San Giuseppe Moscati Onlus* di Napoli e la *Fondazione Risorsa Donna* di Roma.

La Compagnia di San Paolo ha messo a disposizione 2 milioni di euro, di cui 1,6 per i Fondi di Garanzia e il resto da destinare alla gestione operativa e al monitoraggio.

Obiettivo del progetto è quello di offrire opportunità di crescita personale e socio-economica a persone che intendano sviluppare un'attività lavorativa microimprenditoriale o autonoma. Ogni ente ha costituito un Fondo di Garanzia pari a 400.000 euro e svolge, oltre al ruolo di garante, anche la valutazione dei progetti, l'attività di istruttoria e l'affiancamento dei beneficiari nello sviluppo del progetto.

La Banca da parte sua ha invece il compito di concludere l'istruttoria ed erogare – a tassi par-



« Il microcredito va considerato come un processo che porta all'empowerment delle fasce più deboli della popolazione, piuttosto che come un semplice prestito, per lo più di importo ridotto. »

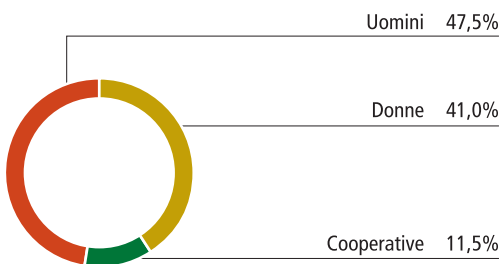
Organizzazione per la finanza etica

ticolarmente vantaggiosi – il credito richiesto, assumendosi una parte del rischio di credito.

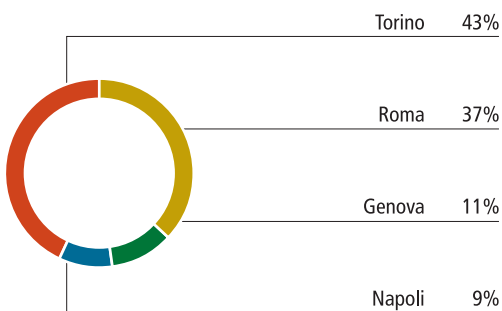
L'importo minimo di finanziamento concedibile è di 2.000 euro per l'avvio e lo sviluppo di attività economiche e di 500 euro sui progetti volti a favorire opportunità occupazionali; l'importo massimo di finanziamento è di 20.000 euro per le persone singole e di 35.000 euro in caso di società di persone, di cooperativa sociale o di piccola cooperativa sociale.

Nel corso dell'anno sono stati erogati 40 finanziamenti, di cui la maggioranza destinata ad attività commerciali, per un totale di 573.000 euro. L'importo medio erogato è di 14.000 euro. Dall'avvio del progetto a fine 2009 sono stati erogati complessivamente circa 3 milioni di euro.

Microcredito sociale: ripartizione per destinatario



Microcredito sociale: ripartizione per area geografica (importo)



La Cassa di Risparmio di Venezia ha attivato dal 2006 due progetti:

- il progetto *Terre in Valigia* in collaborazione con la *Fondazione di Venezia* – promotrice dell'iniziativa – e l'associazione *Terre in Valigia*, rivolto a sostenere l'avvio di attività imprenditoriali da parte di donne extra-comunitarie. Nel 2009 stati concessi complessivamente 2 finanziamenti per un totale di circa 25.000 euro.
- un'iniziativa di microcredito in collaborazione con la Caritas della Diocesi di Venezia

denominata *Microcredito Sociale San Matteo*. Il programma si pone due tipi di finalità: favorire opportunità occupazionali o lo sviluppo di un'attività economica oppure sostenere necessità personali e familiari relative alla sistemazione in alloggi, a spese sanitarie e scolastiche. L'importo erogabile va da 1.000 a 3.000 euro e la durata massima è di 36 mesi. Nel 2009, sono stati concessi 31 finanziamenti per 80.000 euro. Nel 2009 il Fondo di Garanzia, costituito presso la Caritas, è stato potenziato da 30.000 a 80.000 euro, anche a seguito della crisi economica che ha determinato un incremento delle richieste.

La Cassa di Risparmio del Veneto ha avviato dal 2006 un'iniziativa in collaborazione con la *Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo* e le tre Caritas di Padova, di Adria-Rovigo e di Chioggia. Anche in questa regione la crisi economica ha portato nel 2009 a un aumento del numero dei finanziamenti richiesti ed erogati (90 contro i 36 del 2008). L'importo complessivamente erogato è stato pari a quasi 300.000 euro, di cui il 55% a favore di cittadini stranieri. Come per gli anni precedenti, sono in netta prevalenza le richieste di finanziamento per necessità di natura personale (spese di affitto, bollette, spese mediche, ecc.).

Continua anche il progetto nato dalla collaborazione tra la *Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo*, *Fondazione La Casa onlus* e Cassa di Risparmio del Veneto volto ad agevolare l'acquisto della prima casa da parte di persone in situazione di disagio abitativo.

La Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia ha stretto nel 2008 una partnership con la Caritas di Gorizia e la *Fondazione Cassa di Risparmio di Gorizia*. Nel 2009 sono stati erogati 31 finanziamenti per un totale di 65.000 euro. Nel 2009 sono stati attivati tre nuovi progetti di microcredito da parte di:

- Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia in collaborazione con la *Fondazione Cassa di Risparmio Pistoia e Pescia*, la *Fondazione Unraggioluce Onlus* e l'Arciconfraternita della *Misericordia di Pistoia*. I fi-



nanziamenti sono rivolti a privati, cooperative sociali e alla piccola imprenditoria femminile. Il progetto prevede l'assunzione di una quota di rischio complessiva del 50% ripartita fra i tre enti partecipanti. A fine 2009 sono stati erogati 27 finanziamenti per 119.000 euro.

- Banca CR Firenze in collaborazione con la *Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura*. Possono beneficiare dei finanziamenti i privati e le piccole imprese. Il progetto prevede l'assunzione da parte della Fondazione di una quota di rischio del 50% garantito da un apposito Fondo di Garanzia. A fine anno sono stati 6 i finanziamenti erogati, per un importo di 36.000 euro;

- Cassa di Risparmio di La Spezia in collaborazione con la Provincia di La Spezia. L'iniziativa, a beneficio di privati e di piccole imprese, prevede l'assunzione da parte della Provincia di una quota di rischio del 100% dell'importo concesso, garantito da un apposito Fondo di Garanzia. Dall'avvio del progetto sono stati erogati due finanziamenti per un importo totale di 5.000 euro.

Il Gruppo partecipa al *Prestito della Speranza*, un innovativo programma di microcredito su scala nazionale avviato nel 2009 dalla Conferenza Episcopale Italiana (CEI) a sostegno delle famiglie, numerose o gravate da malattie o disabilità, che hanno perso ogni fonte di reddito a seguito della perdita temporanea o anche definitiva del lavoro ma sono disponibili a formulare un progetto di reinserimento lavorativo o avvio di un'attività autonoma.

Con il coordinamento di ABI le banche partecipanti, che rappresentano il 70% circa degli sportelli a livello nazionale, effettuano prestiti di 6.000 euro (rinnovabili una volta) a un tasso agevolato; tali finanziamenti sono assistiti da un Fondo di Garanzia di 30 milioni di euro che la CEI ha costituito e che copre fino al 50% delle eventuali perdite sui crediti in questione. La valutazione delle richieste delle famiglie avviene inizialmente presso una rete di 189 Uffici Diocesani (nella gran parte dei casi si tratta delle Caritas). Il Gruppo ha offerto una maggiore disponibilità di credito attraverso l'utilizzo di un moltiplicatore più elevato rispetto a quello richiesto dal progetto della CEI. In particolare ha scelto di accantonare a titolo di garanzia presso il Fondo apposito solo un decimo dell'importo prestato (contro una frazione di un sesto applicata dal resto delle banche aderenti). Inoltre Banca Prossima partecipa all'iniziativa come gestore del Fondo di Garanzia.

Infine, Banca Intesa Beograd eroga microcredito in cooperazione con la provincia autonoma di Voivodina che mette a disposizione un Fondo di Garanzia. Tale programma prevede finanziamenti per lo start up di attività imprenditoriali di donne disoccupate o che hanno avviato un'attività entro i tre anni precedenti. Dall'avvio del programma sono stati erogati 134 crediti per un importo complessivo di oltre 1.650.000 euro. Ogni prestito ammonta a circa 20.000 euro. Nel 2009 sono stati erogati 30 crediti per un importo di oltre 565.000 euro.

Progetti antiusura

Numerose sono le iniziative delle diverse Banche del Gruppo volte a combattere l'usura.

Molte di queste sono realizzate in collaborazione con fondazioni specializzate nella lotta contro l'usura, per un totale di 359 finanziamenti e un importo complessivo di oltre 3,7 milioni di euro nel 2009.

Si segnalano inoltre altri due progetti antiusura che coinvolgono Banche del Gruppo:

- il progetto della *Fondazione Lombarda Antiusura Onlus*. La fondazione, costituita nel 1997 su iniziativa di Cariplo S.p.A. e in collaborazione con la *Fondazione Cariplo* e la Caritas Ambrosiana, opera in difesa delle persone o delle piccole imprese a rischio di usura, avvalendosi di un Fondo di Garanzia a copertura del credito concesso. L'attività di ascolto e di selezione delle richieste di intervento viene svolta grazie al contributo di operatori esperti, dipendenti o pensionati del Gruppo Intesa Sanpaolo, che intervengono non solo da un punto di vista tecnico, ma fungono da centro di ascolto e di accompagnamento nell'individuazione dei bisogni finanziari per sanare la situazione di criticità. Dall'avvio del progetto a fine 2009 sono stati erogati 392 finanziamenti per un ammontare di circa 6,6 milioni di euro. La fondazione è inoltre partner della Banca in altri due progetti: *Anticipazione Sociale* e *PR.IM.I – Progetto Imprenditori Immigrati* (si veda p. 66).

- L'iniziativa del Banco di Napoli in partnership con *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 che un'azione di informazione, consulenza e accompagnamento al credito nei confronti dei soggetti richiedenti (persone fisiche e piccole imprese). Delle 10 richieste di finanziamento pervenute nel 2009, sono stati erogati 6 finanziamenti (quasi tutti destinati a famiglie) per un importo complessivo di 72.000 euro.

Volontariato per l'inclusione finanziaria

Nel luglio 2009 è nata VO.B.I.S. – Volontari Bancari per le Iniziative nel Sociale, un'associazione nazionale senza scopo di lucro di ex bancari (i primi associati sono stati ex dipendenti del Gruppo Intesa Sanpaolo). I volontari VO.B.I.S. sono un serbatoio di competenze ed esperienze di grande valore messe a servizio di famiglie e di Organizzazioni non profit che incontrano difficoltà nell'accesso al credito. Nell'ambito del *Prestito della Speranza* (si veda p. 160), essi fungono da tutor per le famiglie e da primi valutatori delle loro richieste nei confronti delle Banche del Gruppo.

Il sostegno alle imprese sociali

Sono proseguite le azioni a supporto delle imprese sociali attraverso, ad esempio, la partecipazione a organizzazioni non profit (PAN – *Progetto Asili Nido*, AL.FA. – *un'altra famiglia Dopo di Noi*, *Fondazione Talenti*) e lo sviluppo di forme di welfare complementare (*Welfare Lecco*).

PAN – Progetto Asili Nido

Nel 2004 abbiamo realizzato PAN – *Progetto Asili Nido*, insieme con le maggiori reti nazionali di imprese sociali (CGM *Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale Gino Mattarelli*, FIS – *Federazione dell'Impresa Sociale di Compagnia delle Opere* e DROM – *Legacoop*). Il consorzio PAN è un consorzio senza fini di lucro che si propone di agevolare la creazione di nuovi asili nido e strutture per l'infanzia, accompagnandone le fasi di avvio. Inoltre, attraverso il proprio marchio, PAN garantisce standard di qualità elevati (approvati da un comitato tecnico scientifico) ed economicamente sostenibili.

Banca Prossima eroga finanziamenti per ristrutturare e adeguare le sedi (sino a 100.000 euro) e per acquistare e riqualificare gli arredi (sino a 50.000 euro); non sono richieste garanzie reali o personali. Le famiglie che utilizzano i servizi PAN possono contare su un finanziamento agevolato per il pagamento delle rette dell'asilo sino a 18.000 euro.

A fine 2009, 370 asili nido sono affiliati a PAN, ospitano 10.000 bambini e danno lavoro a circa 2.100 addetti. Dall'avvio del progetto a fine 2009 sono stati erogati circa 5,3 milioni di euro di finanziamenti per la fase di start up e per l'acquisto di arredi.

Fondazione Talenti

Nel 2005 è stata costituita la *Fondazione Talenti* con *Fondazione Cariplo*, CGM e due organismi religiosi (C.I.S.M. e U.S.M.I.) per valorizzare i patrimoni immobiliari degli ordini religiosi e sviluppare servizi di welfare in collaborazione con l'impresa sociale. La fondazione mette in contatto un qualificato privato sociale laico e strutture religiose sottoutilizzate fornendo, in collaborazione con gli enti coinvolti, vari servizi di welfare.

La Banca eroga finanziamenti a sostegno dello sviluppo delle iniziative. Dall'avvio a fine 2009 sono state valutate circa 400 iniziative, 53 delle quali si sono concluse e circa 250 sono in via di realizzazione (asili nido, studentati universitari, servizi per disabili, servizi sportivi, aggregativi e riabilitativi).

AL.FA. – un'ALtra FAMiglia dopo di noi

AL.FA. – *un'ALtra FAMiglia dopo di noi* è un progetto che, mutuando l'esperienza PAN, intende avviare nuove case famiglia per persone con disabilità e offrire alle loro famiglie soluzioni finanziarie per il "dopo di noi".

Costituitasi nel 2007 come prima impresa sociale in Italia con una partecipazione bancaria, AL.FA. coinvolge i partner più qualificati del settore: ANFFAS, la principale associazione di famiglie di persone con disabilità, e *Comunità Solidali* del Consorzio CGM.

AL.FA. ha sviluppato un manuale di qualità che definisce gli standard di qualità nell'erogazione dei servizi agli ospiti delle strutture residenziali. Per le famiglie preoccupate del futuro del familiare disabile, è stato realizzato un prodotto assicurativo che a condizioni particolarmente favorevoli consente di costituire una riserva per il beneficiario disabile nella fase del "dopo di noi". Sinora 15 imprese sociali si sono affiliate ad AL.FA., aderendo agli standard di qualità nella gestione delle strutture.

Welfare Lecco

È un'iniziativa avviata nel 2007 con la *Fondazione della Provincia di Lecco Onlus* per costituire un "Confidi sociale" di territorio, il primo in Italia. Le imprese sociali che gestiscono servizi alla persona hanno l'esigenza di utilizzare gli immobili strumentali con standard qualitativi elevati e costanti nel tempo.

La Banca mette a disposizione mutui di lunga durata e a tasso contenuto: dall'avvio del progetto sono stati concessi circa 40 milioni di euro. Parte dei benefici ottenuti vengono retrocessi dai mutuatari per alimentare un Fon-

do di Garanzia per il finanziamento, in ambito locale, dello start up di servizi sociali innovativi o per l'introduzione di nuove soluzioni per i servizi sociali già consolidati.

Banca Prossima



Nell'ambito del gruppo bancario Intesa Sanpaolo, Banca Prossima ha la missione di servire il terzo settore laico e gli enti religiosi, creando valore grazie a un modello di servizio specifico (con un modello di rating dedicato all'impresa non profit), consulenza e prodotti dedicati, personale scelto tramite criteri che tengono anche conto della vicinanza con il settore del non profit.

A fine 2009 Banca Prossima serviva più di 7.000 clienti, con 204 milioni di euro di impieghi e una raccolta complessiva di 647 milioni di euro.

Banca Prossima ha operato attivamente attraverso il Fondo per lo Sviluppo e l'Impresa Sociale, uno speciale fondo rischi in grado di consentire interventi su tipologie di soggetti e di progetti altrimenti escluse dal credito. Il Fondo, costituito a febbraio 2008 grazie a un intervento straordinario di Intesa Sanpaolo di 10 milioni di euro, è stato ulteriormente alimentato nel corso del 2009 per altri 14 milioni di euro.

Al 31 dicembre 2009 430 rapporti erano ammessi alla copertura del Fondo per un totale deliberato pari a 34,3 milioni di euro. Il Fondo risultava utilizzato per un totale di 7,6 milioni di euro, pari al 31,5% del Fondo. La percentuale di affidamenti a medio e lungo termine tra quelli garantiti dal Fondo è vicina al 40%. I maggiori utilizzatori sono cooperative sociali (vicino al 30% dell'utilizzo del Fondo) e le associazioni (22%). Dal punto di vista settoriale il 25% del Fondo garantisce impieghi di soggetti operanti nel settore dell'assistenza sociale, mentre per ripartizione geografica i maggiori utilizzi sono effettuati dall'Area Lazio, Sardegna e Sicilia (circa il 6% dell'utilizzo Fondo).

Nel corso del 2009 Banca Prossima – in collaborazione con il volontariato lombardo – ha presentato il progetto In.Volo – Iniziativa per il Volontariato, finalizzato ad agevolare l'accesso al credito e sostenere la crescita delle Organizzazioni di volontariato attraverso la costituzione di Fondi di Garanzia a carattere regionale da parte dei principali attori del volontariato locale (Co.Ge. e Coordinamento CSV). Nel corso del 2009 sono stati erogati finanziamenti per circa 500 mila euro. Nel secondo semestre del 2009 è stata ampliata l'offerta destinata alle organizzazioni che fanno ricorso al 5 per mille. Oltre a poter richiedere l'anticipo dei contributi spettanti è possibile ottenere un finanziamento anche conoscendo solo il numero delle preferenze ricevute dai contribuenti in sede di dichiarazione dei redditi.

Dal lancio dell'iniziativa, avvenuto nel 2008, sono stati anticipati contributi per oltre 7 milioni di euro, di cui oltre 3 milioni nel corso del 2009.

Nel dicembre 2009 è stato presentato l'innovativo pro-

gramma modulare FRI (Fund Raising Innovation) a favore di organizzazioni che intraprendono iniziative di raccolta fondi.

Il primo modulo presentato è "FRI Lab", che grazie al supporto di SDA Bocconi, consente di ottenere una consulenza qualificata per valutare un progetto di raccolta fondi. Se l'analisi ha esito favorevole l'organizzazione ottiene FRI Pass che gli consente di fruire di condizioni di credito favorevoli e di un iter semplificato per il finanziamento dell'iniziativa.

È stato inoltre stipulato per la prima volta un contratto di finanziamento in pool a favore di un cliente del mondo non profit (nello specifico la Fondazione Opera Immacolata Concezione Onlus di Padova) utilizzando metodologie e prassi tipiche delle operazioni di finanza strutturata, che si realizzano a favore di società del mondo profit. Tale esperienza consentirà di avere un modello di riferimento estensibile a nuovi clienti del mondo non profit per diffondere una cultura d'impresa capace di armonizzare efficienza, efficacia, sussidiarietà e solidarietà.

Infine Banca Prossima partecipa all'iniziativa Prestito della Speranza (si veda p. 160) come gestore del Fondo di Garanzia e come tale centralizza l'accesso alle garanzie del fondo dei prestiti effettuati dall'intero sistema bancario, assiste le banche partecipanti, informa e consiglia la CEI circa lo stato del prestito e la sua evoluzione, fornisce il sistema informatico sul quale le banche partecipanti scambiano le informazioni relative al prestito.



“ Il progetto imprenditoriale e sociale di Banca Prossima è un'iniziativa unica nel suo genere e fondamentale per un reale sviluppo del Terzo settore, che ha bisogno di consulenza personalizzata e orientata a una maggiore efficienza organizzativa. ”
Associazione dei consumatori



“ Intesa Sanpaolo ha voluto investire e caratterizzarsi nel Terzo settore creando una Banca dedicata alla creazione di valore sociale, associato a un Valore economico attraverso una serie di prodotti dedicati. La caratteristica che apprezziamo è quella di non aver puntato ad attività di assistenzialismo ma di volersi posizionare come una vera e propria banca che offre servizi e consulenza con competenze e professionalità dedicate. ”
Organizzazione non profit

Le elargizioni liberali

Il processo di erogazione

Nel 2009 si è pienamente applicato il Modello organizzativo e gestionale delle elargizioni liberali della Banca, definito nell'anno precedente e diretto a dare risposte sempre più efficaci alle esigenze e ai bisogni della collettività in cui Intesa Sanpaolo opera in coerenza con i principi del Codice Etico di Gruppo e con le norme previste dallo Statuto che regolano l'attività in materia. Lo sforzo è stato concentrato nell'attuazione del Regolamento del "Fondo di beneficenza e opere di carattere sociale e culturale", nella definizione di un Piano erogativo e dei processi di erogazione sia a livello centrale sia territoriale, tramite la redazione di apposite Guide operative.

In particolare, una prima Guida operativa ha regolato la pianificazione del Fondo, attraverso la definizione del Piano erogativo. Nel 2009 è stato infatti per la prima volta definito e approvato dal Consiglio di Sorveglianza un articolato Piano erogativo che ha guidato la gestione della domanda di contributi nel corso dell'anno.

Il Piano si fonda su un'analisi preliminare che tiene conto sia delle caratteristiche consolidate dell'attività della Banca nel campo delle elargizioni liberali per individuare la sua specifica impronta, sia del ruolo specifico che Intesa Sanpaolo intende svolgere tramite lo strumento del Fondo nel panorama composito delle attività di sostegno delle comunità in ambito nazionale e internazionale. In proposito, il piano offre indicazioni di natura qualitativa e quantitativa.

A livello qualitativo, il Piano è basato sugli assi portanti della persona e della solidarietà, privilegiando i progetti con uno specifico riflesso sociale e orientandosi fortemente verso la discriminante della gratuità totale, per fare in modo che l'attività di beneficenza della Banca non sia finalizzata ad alcun tipo di ritorno, né per l'immagine, né per gli aspetti commerciali. Per focalizzare gli interventi sulle problematiche sociali più rilevanti, sono state escluse iniziative ritenute non compatibili con il principio di solidarietà o con l'entità delle risorse disponibili. Nello stesso tempo è stata posta grande attenzione ai progetti diretti al sostegno dei più

deboli (infanzia, anziani, persone svantaggiate, malati, disabili), con un accento specifico agli interventi a favore dell'educazione, dell'istruzione, della ricerca scientifica, della cura e dell'assistenza sanitaria secondo criteri di valorizzazione della vita e dell'individuo.

A livello quantitativo, sono state definite le risorse da stanziare per le elargizioni e sono state ripartite tra l'ambito nazionale e internazionale e tra le tradizionali aree di intervento sociale/ambientale, religioso/di beneficenza e culturale.

La seconda Guida operativa riguarda la gestione delle liberalità a livello centrale, delineando l'iter autorizzativo per ogni elargizione. Tale iter permette internamente di migliorare l'attività di selezione e esternamente indirizza i richiedenti alla trasparenza, alla programmazione per progetti e all'organizzazione di un approccio più consapevole all'istanza di donazione.

La terza Guida operativa regola l'attività di monitoraggio delle attività del Fondo. Il controllo si traduce in una articolata reportistica per la verifica della coerenza della gestione rispetto agli obiettivi del Piano erogativo. Per le erogazioni di importo più significativo si valutano inoltre i benefici prodotti attraverso i sostegni effettuati.

In aggiunta alle liberalità disposte da Intesa Sanpaolo, diverse altre Banche del Gruppo sono dotate di un autonomo Fondo di beneficenza e già sostengono con elargizioni liberali varie iniziative di natura sociale e culturale. Un modello operativo che fissi linee di Gruppo condivise in questo ambito verrà finalizzato nel 2010.

Nel corso del 2009 è stata emanata una policy che si applica a tutte le Società estere del Gruppo con la quale si vietano le elargizioni liberali a partiti politici, unioni sindacali e istituzioni e agenti della Pubblica Amministrazione (che riprende quanto già disciplinato in Italia dal Decreto Legislativo 231 del 2001).

Le erogazioni

Nel 2009 sono stati erogati circa 16 milioni di euro, di cui 10,8 da parte di Società del Gruppo operanti in Italia e 5,2 milioni di euro da Società operanti all'estero.

Erogazioni liberali: importi in milioni di euro	2009	2008	2007
Italia	10,8	11,4	8,2
Estero	5,2	4,2	3,1
Totale	16,0	15,6	11,3

Elargizioni nei diversi ambiti di intervento: Italia

	2009	2008	2007
Interventi di solidarietà nazionale e internazionale	36,2%	31,9%	29,8%
Beni culturali	26,5%	23,0%	32,6%
Assistenza e ricerca sanitaria	9,6%	10,1%	9,3%
Sostegno alle famiglie	7,6%	10,0%	7,6%
Formazione, ricerca universitaria e borse di studio	7,5%	8,8%	5,2%
Varie	6,6%	7,8%	10,9%
Iniziative territoriali	6,0%	8,4%	4,6%

Elargizioni nei diversi ambiti di intervento: Estero

	2009	2008	2007
Interventi di solidarietà nazionale e internazionale	11,0%	17,2%	21,5%
Beni culturali	12,5%	13,6%	15,1%
Assistenza e ricerca sanitaria	0,9%	0,8%	4,2%
Sostegno alle famiglie	5,1%	7,1%	1,4%
Formazione, ricerca universitaria e borse di studio	56,6%	44,9%	30,6%
Varie	13,0%	15,3%	11,2%
Iniziative territoriali	0,9%	1,1%	16,0%

Solidarietà internazionale

In particolare, nel campo della solidarietà internazionale, è continuato il sostegno al *Project Malawi*, con erogazioni dirette alle singole organizzazioni coinvolte, modulate in base allo stato di avanzamento delle opere programmate.

Inoltre, è stato offerto un contributo rilevante per l'acquisto di un apparecchio laser per interventi chirurgici al reparto pediatrico di uno dei più importanti istituti oculistici di Mosca.

Tra gli interventi in questo ambito ricordiamo infine il progetto umanitario attivato nel novembre 2009 dalla nostra banca croata Privredna Banka Zagreb con la Pontifical Mission Societies. *Perform a miracle and save a child's life* è un'iniziativa per aiutare i bambini della Repubblica Democratica del Congo, in particolare per il Centro per i bambini denutriti dell'Ospedale Generale di Ifendula Luhwinya e i centri della Caritas nell'Arcidiocesi di Bukavu. Dopo una iniziale donazione da parte della Banca, l'attività di raccolta fondi è continuata attraverso la rete delle filiali e le altre società del Gruppo PBZ.

Altri interventi di sostegno di minore entità sono stati indirizzati ai paesi poveri nel cam-

po della formazione di giovani universitari e nell'attività di educazione (asili e attrezzature scolastiche), dello sviluppo dell'agricoltura per il sostentamento familiare (approvvigionamento idrico, costruzione di pozzi, avvio di coltivazioni intensive locali) e della sanità (assistenza pediatrica, cure antivirali per malattie oculari, fornitura di strumentazioni ospedaliere e di medicine) a diversi enti attivi nelle opere missionarie e nella cooperazione.

Solidarietà nazionale

Nel campo della solidarietà a livello nazionale è continuato il sostegno al Comune di Milano per bandi di finanziamento di progetti di sostegno al cosviluppo e per la difesa della biodiversità.

Sono state inoltre privilegiate le iniziative per aiutare studenti meritevoli e bisognosi (*Fondazione Comunità Domenico Tardini Onlus* in Villa Nazareth – Roma), per assicurare l'inserimento nel percorso educativo della scuola di bambini provenienti da famiglie bisognose, sia italiane che extracomunitarie (Istituto Marcelline di Milano) e per numerosi piccoli progetti per far fronte a emergenze educative (assistenza ai nuclei familiari con adolescenti in difficol-

tà – *Cooperativa Sociale Minotauro* di Milano; tutoring di minori in stato di detenzione per lavori socialmente utili – *Associazione Volontari Canile di Porta Portese* a Roma).

Un'ulteriore area di donazioni rilevanti è stata focalizzata sul contrasto dell'emarginazione sociale, con la conferma del contributo alla *Fondazione Banco Alimentare* per assicurare la raccolta, il trasporto e la conservazione del cibo da destinare a enti di assistenza a persone in stato di disagio; con il sostegno alla *Fondazione Opera Caritas San Martino* di Brescia per il progetto *Ottavo Giorno* diretto ad assicurare un'efficiente raccolta di beni di prima necessità da destinare alle famiglie povere; con un contributo importante alla *Opera San Francesco per i Poveri Onlus* dei Frati Cappuccini di Milano per il progetto *Ferite invisibili* diretto alla cura psicologica e fisica di cittadini stranieri immigrati che hanno subito i traumi della tortura. Altrettanto significativi sono stati i sostegni assicurati per una serie di progetti locali, tra cui ad esempio la devoluzione da parte della Banca di Credito Sardo a favore di minori residenti in comunità-alloggio minori, meglio conosciute come "case famiglia"; la devoluzione da parte di Cassa di Risparmio in Bologna dei fondi per l'omaggistica natalizia riservata ai clienti alla beneficenza nell'ambito dell'assistenza sociale e sanitaria locale; e il supporto da parte della Cassa di Risparmio del Veneto all'iniziativa *Kit del neonato* del Comune di Padova a favore delle famiglie e che consiste in facilitazioni all'acquisto di beni e servizi utili dopo la nascita del bambino. Nel 2009 la Cassa di Risparmio del Veneto ha inoltre proseguito nella collaborazione con la *Cooperativa Giotto*, cooperativa sociale che si occupa dell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, in particolare disabili e detenuti.

Inclusione sociale

Nell'ambito dell'inclusione sociale, CIB Bank ha erogato attraverso la *CIB Foundation* (fondazione appositamente costituita per l'attività di donazioni) un contributo per un progetto di sviluppo rurale di un villaggio rom del Nord Est dell'Ungheria che si trova in stato di forte degrado ed emarginazione. Il programma pluriennale prevede diversi interventi legati allo sviluppo sociale ed economico del villaggio in particolare con la conversione dello stesso in un centro turistico per diffondere la cultura e l'arte rom.

Ricerca e assistenza sanitaria

Significativo è stato in Italia il sostegno alla ri-

cerca e all'assistenza sanitaria. È stata infatti erogata la tranche di competenza dell'anno per le Nuove Unità di Ricerca per Giovani istituite dall'*Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro* (impegno per il periodo quinquennale 2006-2010); è stato donato un contributo rilevante alla *Fondazione Don Gnocchi* di Milano per la creazione di un'unità cardiologica specializzata a favore dei bambini; è stato confermato il sostegno alla *Fondazione Opera Immacolata Concezione* di Padova nell'assistenza agli anziani e ai disabili; è stato offerto un contributo significativo al progetto *Adozione di Stanza* per favorire il ricovero di pazienti terminali nell'Hospice Casa Vidas di Milano.

Sempre in campo dell'assistenza sanitaria, la banca ungherese CIB Bank ha continuato anche nel 2009 la sua partnership con la fondazione *Camp of Courage* che offre programmi ricreativi terapeutici per bambini che soffrono di malattie croniche importanti, che vede anche il coinvolgimento di dipendenti della Banca come volontari.

Cassa di Risparmio in Bologna ha proseguito nell'anno 2009 la speciale partnership con BOLOGNAIL, che si è concretizzata in diverse iniziative, fra le quali spicca l'"adozione" di un ricercatore sul tema delle cellule staminali leucemiche.

Nel campo della ricerca la Banca di Trento e Bolzano sostiene il progetto *Eurobs* cui partecipano tre università (Trento, Bolzano e Innsbruck) e finanzia l'attività di ricercatori chiamati a svolgere attività di studio sulle tematiche transfrontaliere.

La Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna ha sostenuto l'attività dell'IRST, il nuovo istituto di ricerca scientifica romagnolo per lo studio e la cura dei tumori, in particolare nell'acquisto di un'apparecchiatura Biorad che permette la diagnosi precoce e lo studio di alcuni forme tumorali.

Diverse Banche del Gruppo sostengono le attività ed erogano contributi destinati a dottorati di ricerca e borse di studio: a titolo di esempio si cita l'erogazione da parte della Cassa di Risparmio di Viterbo all'Università della Tuscia.

Ambito religioso

In campo religioso, sono risultate significative le elargizioni al Vicariato per la Promozione della Cultura e le Istituzioni Culturali della Curia Diocesana di Brescia per il completamento dei lavori di rinnovamento della sede dell'Archivio Storico Diocesano; per il Collegio Oblati Missionari di Rho (MI) a favore di opere di ristrutturazione della casa di spiritualità e di

ospitalità; per la *Fondazione Benedetto XVI pro matrimonio et familia* di Città del Vaticano (borsa di studio diretta alla formazione di laici e religiosi sul tema della famiglia); per il Santuario Arcivescovile San Giuseppe di Milano; per le spese organizzative della visita pastorale di Papa Benedetto XVI a Brescia e Concesio per onorare la figura di Paolo VI; per borse di studio a studenti meritevoli e bisognosi della Facoltà Teologica dell'Italia Settentrionale di Milano; per l'edizione annuale del convegno ecumenico internazionale di spiritualità ortodossa presso il Monastero di Bose (BI); per la ristrutturazione dell'oratorio della Parrocchia Sacro Cuore di Gesù di Lissone (MB). Numerosi inoltre i contributi da parte delle diverse banche del Gruppo alle Caritas Diocesane locali.

Ambito culturale

In campo culturale, si segnala il sostegno triennale al progetto *Fare gli Italiani* proposto dal Comitato Italia 150 di Torino per celebrare il momento dell'unificazione nazionale attraverso lo sviluppo di un percorso sull'identità degli italiani.

Sempre sul piano culturale, impegni significativi e consolidati hanno riguardato la promozione e la valorizzazione di Palazzo Strozzi a Firenze (*Fondazione Palazzo Strozzi* e *Associazione Partners di Palazzo Strozzi*), le iniziative sociali della Scuola d'Arte "F. Faruffini" di Sesto San Giovanni, il sostegno del *Festival Arturo Benedetti Michelangeli* di Brescia e Bergamo, il contributo al programma culturale dell'*Accademia Olimpica* di Vicenza, il sostegno alle iniziative in campo umanistico della *Fondazione Lorenzo Valla* di Roma e alla realizzazione del programma della Cooperativa Cattolico-democratica di Cultura di Brescia.

La Banca dell'Adriatico ha continuato il suo sostegno al *Rossini Opera Festival*, evento musicale di grande tradizione e importanza internazionale, di cui la Banca è ente cofondatore.

La Banca di Trento e Bolzano promuove la diffusione della cultura della musica sostenendo ad esempio J.Futura Orchestra, composta da giovani strumentisti italiani e la *Fondazione Concorso Pianistico Internazionale Ferruccio Busoni* che organizza un concorso biennale che premia giovani talenti musicali di ogni parte del mondo.

La Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia ha sostenuto l'attività dell'*Associazione fra le Pro Loco del Friuli Venezia Giulia*, con particolare riferimento alla valorizzazione della cultura enogastronomica della regione e alla manifestazione "Sapori Pro Loco". Ha inoltre fornito sostegno in campo musicale alla *Fondazione Teatro Lirico Giuseppe Verdi* di Trieste, all'*Associazione Chamber Music* di Trieste nonché ad alcune realtà coristiche della regione (Coro Polifonico di Roda, Coro del Friuli Venezia Giulia). La Cassa di Risparmio del Veneto ha continuato a sostenere alcune importanti rassegne culturali del Comune di Padova quali: *Prospettiva Danza Teatro*, la *Giornata dell'ascolto*, dedicata alla musica nelle sue diverse espressioni, *Notturmi d'Arte*, rassegna estiva a tema volta a far scoprire monumenti e palazzi della città di Padova e, in ambito teatrale, le iniziative *Teatro Ragazzi* e *Arti Inferiori*.

Diverse banche del Gruppo hanno sostenuto associazioni sportive dilettantistiche locali.

Anche nel 2009, permane soddisfacente l'indice di rotazione delle elargizioni erogate da Intesa Sanpaolo, pari a circa un terzo dell'erogato totale in termini di importo. Infatti, il 29% del totale erogato nel corso del 2009 è stato effettuato a enti che non avevano ricevuto contributo negli ultimi 5 anni (37% se si considera il numero dei beneficiari). La quota dei beneficiari che ha avuto una elargizione negli ultimi cinque anni è pari, in termini di importo, a circa il 71% del totale erogato (circa il 63% del numero totale delle erogazioni).

Project Malawi



Project Malawi è un'iniziativa di cooperazione internazionale nata dalla collaborazione tra Intesa Sanpaolo e Fondazione Cariplo le cui azioni nascono dall'obiettivo di contribuire allo sviluppo complessivo del Malawi, uno dei 15 paesi più poveri al mondo, attraverso una serie articolata di interventi volti a migliorare le condizioni generali di vita della popolazione. Le iniziative realizzate attorno al principale intervento sanitario mirato alla lotta contro la diffusione del virus HIV/AIDS, hanno visto impegnate sinergicamente le organizzazioni partner del progetto: Comunità di Sant'Egidio, Save the Children, CISIP (Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli) e le organizzazioni scoutistiche locali MAGGA e SAM che hanno realizzato interventi in ambito sanitario, dell'educazione, della prevenzione, dell'assistenza agli orfani e della microfinanza.

Il 2009 ha visto la prosecuzione delle iniziative previste dal piano di progetto per il secondo triennio, che si concluderà nell'ottobre 2011. Tra queste, l'estensione delle aree geografiche di intervento a due nuovi distretti (Balaka e Lilongwe) e l'avvio di nuove iniziative in ambito nutrizionale assegnate a un nuovo partner di progetto, il Dipartimento per la nutrizione e l'HIV e AIDS del Governo del Malawi, con il quale è stato siglato un accordo formale. Nello specifico, dal 2009 il Dipartimento è responsabile della diffusione di corrette informazioni nutrizionali tra la popolazione e della conoscenza delle colture alternative nei villaggi rurali interessati dal progetto. Di seguito vengono illustrati i risultati raggiunti da Project Malawi a dicembre 2009.

- In ambito sanitario, è stato avviato il terzo laboratorio di biologia molecolare a nord del Paese; la rete di 10 centri sanitari realizzati nel primo triennio di progetto ha proseguito le attività di distribuzione di farmaci antiretrovirali (di cui hanno beneficiato circa 13.000 pazienti) e di prevenzione della trasmissione del virus HIV da madre a figlio (2.222 bambini nati sani su un totale di 3.011 madri sieropositive in cura), effettuando poco meno di 240.000 visite. Importante anche l'attività di formazione all'utilizzo del protocollo DREAM da parte degli operatori sanitari, saliti a oltre 400.

- Nell'ambito dell'assistenza all'infanzia, educatori volontari formati in materia di supporto psicosociale hanno seguito circa 3.400 bambini orfani e vulnerabili presso i 59 centri diurni di accoglienza per bambini dai 3 ai 6 anni gestiti da membri delle comunità locali selezionati, opportunamente formati e riuniti in comitati manageriali. Numerose le attività formative volte al coinvolgimento dei membri delle comunità locali (corsi formativi in tema di assistenza domiciliare ed effective parenting skills, supporto psicosociale, mobilitazione comunitaria e di informazione e sensibilizzazione sul tema dell'HIV/AIDS).
- In tema di sviluppo economico locale, è salito a 400 al

mezzo il numero dei fruitori dei 3 Business Information and Services Centres realizzati. Tra le iniziative, numerose le attività di formazione in Attività Generatrici di Reddito, con corsi di aggiornamento e formazione per piccoli e medi imprenditori (circa 700 partecipanti). Sono state avviate 64 attività generatrici di reddito che coinvolgono più di 1.000 persone a beneficio di 2.600 membri di comunità in difficoltà per malattia o particolari situazioni familiari.

Il numero dei Gruppi di Microcredito Informale creati in area rurale (VSLA Village Savings and Loans Associations) è salito a 26, con il coinvolgimento diretto di 620 beneficiari. Ai 193 imprenditori assistiti nella preparazione e presentazione di business plan a istituzioni locali di microfinanza, è stato erogato un totale di 152 prestiti (di cui oltre il 70% già ripagati).

- In ambito di prevenzione, sono state istituite 215 unità di Girl Guides e Scout, che hanno raggiunto oltre 180 scuole, coinvolgendo i giovani in attività di sensibilizzazione sui rischi della trasmissione del virus HIV/AIDS e di educazione sessuale. Numerose anche le attività formative per i giovani educatori, che hanno raggiunto oltre 11.000 coetanei. Nell'ottica di coinvolgimento della popolazione nelle attività educative, oltre 600 capi di comunità e autorità religiose e politiche hanno partecipato a incontri di sensibilizzazione e mobilitazione sociale. Ancora in tema di prevenzione della trasmissione del virus HIV/AIDS, quasi 1.200 giovani hanno potuto usufruire gratuitamente del servizio VCT (Voluntary Counselling and Testing) presso il centro Scout di Blantyre/Limbe.

Anche nel corso dell'anno 2009 i partner di Project Malawi hanno collaborato in perfetta sinergia, realizzando tra l'altro le attività pianificate presso il Centro Polifunzionale di Kapeni, dove l'allestimento di un ambulatorio medico ha anche garantito la continuità dei servizi medici ambulatoriali pediatrici, affidati a medici locali. Sempre nell'ambito dell'assistenza neonatologica e pediatrica, l'accordo con la Società Italiana di Neonatologia (SIN) e la Società Italiana di Pediatria (SIP) ha consentito il prosieguo delle attività di volontariato di medici italiani che, a rotazione, hanno esercitato la loro professione presso la Maternità della Comfort Clinic di Balaka e il vicino ospedale distrettuale, offrendo servizi ambulatoriali ai centri DREAM e all'orfanotrofio di Kankao. È stato anche tenuto presso il Dipartimento di Pediatria del Queen Elisabeth General Hospital dell'Università del Malawi un ciclo di lezioni di aggiornamento sul trattamento delle malattie cardiovascolari nei bambini, destinato agli studenti del Medical College di Blantyre, oltre ad altre attività di formazione specifica a beneficio dei medici locali a Balaka.

Le sponsorizzazioni

Nel panorama dei rapporti tra Intesa Sanpaolo e le comunità territoriali nelle quali il Gruppo opera, rivestono un ruolo importante le attività di sostegno, valorizzazione e promozione della cultura e della conoscenza, i programmi in tema di solidarietà e il supporto ad attività sportive. Esse infatti rappresentano un'espressione concreta di partecipazione della Banca alla vita del paese, un contributo al suo sviluppo sociale e civile, oltre che economico, e una opportunità per creare e consolidare relazioni

costruttive con le diverse realtà con cui si confronta.

Nel corso del 2009 è stata emanata una policy che si applica a tutte le Società estere del Gruppo con la quale si vietano le sponsorizzazioni a partiti politici, unioni sindacali e istituzioni e agenti della Pubblica Amministrazione (che riprende quanto già disciplinato in Italia dal Decreto Legislativo 231 del 2001).

Nel 2009 il Gruppo ha effettuato sponsorizzazioni per 38,9 milioni di euro, di cui 34 da parte di Società del Gruppo operanti in Italia e 4,9 da parte di Società operanti all'estero.

Sponsorizzazioni: importi in milioni di euro	2009	2008	2007
Italia	34,0	37,3	30,8
Estero	4,9	6,3	6,0
Totale	38,9	43,6	36,8



La diffusione della cultura

L'impegno in ambito culturale si esprime sia con iniziative progettate e realizzate in forma autonoma e diretta, sia attraverso partnership e sponsorizzazioni a sostegno di progetti elaborati e promossi da terzi, composti in una visione coerente, continuativa e articolata.

Obiettivi dell'intervento della Banca sono in particolare la diffusione della conoscenza, il sostegno alla ricerca, la promozione della cultura nell'universo giovanile.

Il primo importante filone in cui si sviluppa il sostegno alla cultura è il sostegno in via continuativa e attraverso progetti speciali a grandi operazioni culturali, a mostre e a enti di eccellenza che producono e diffondono cultura:

- **Teatro alla Scala:** Intesa Sanpaolo è Socio Fondatore dal 1999 e ne sostiene la stagione teatrale in qualità di Main Partner dal 2005. Questa collaborazione trova la sua origine e la sua caratterizzazione nella continua ricerca di modalità per rendere la musica un patrimonio sempre più universale. Intesa Sanpaolo sostiene anche il progetto *La Scala Under 30* nato dalla volontà di avvicinare il pubblico giovanile alla cultura musicale.

- **Piccolo Teatro:** la Banca sostiene il progetto *Benvenuti a Teatro*, attivo dal 2005 e dedicato al pubblico dei più giovani. Si tratta di un vero e proprio viaggio "dietro le quinte" del teatro che si pone l'obiettivo di stimolare la fantasia dei bambini e la loro curiosità verso il mondo teatrale.

- Altri teatri del territorio italiano: ad esempio il Teatro Litta, il Teatro Franco Parenti, il Teatro Stabile di Catania; da parte del Banco di Napoli il Teatro San Carlo di Napoli; da parte della Cassa di Risparmio in Bologna il Teatro Testoni di Casalecchio di Reno e la Compagnia Teatro dell'Argine di San Lazzaro di Savena.

- Alcune fra le più importanti e antiche organizzazioni musicali, come l'*Associazione Alessandro Scarlatti* e la *Società del Quartetto* di Milano.

In particolare, la collaborazione con l'*Associazione Alessandro Scarlatti* di Napoli ha permesso il sostegno a uno specifico esperimento didattico rivolto ai giovanissimi: *La musica in mano ai criaturi*, che prevede il coinvolgimento attivo di bambini e ragazzi sul palco insieme agli esecutori.

- Il XXIV Concerto di Natale ad Assisi, sostenuto da Intesa Sanpaolo, Casse del Centro e Banca CR Firenze.

- Una variegata serie di mostre, tra cui si ricordano le seguenti iniziative.

- **Darwin:** Intesa Sanpaolo è stata partner della Mostra internazionale dedicata al padre della teoria dell'evoluzione in occasione del bicentenario della nascita e dei 150 della pubblicazione della sua opera più conosciuta "L'origine della specie". Realizzata in collaborazione con l'American Museum of Natural History of New York, è stata allestita presso tre sedi espositive: Roma, Milano e Bari.

- **Corriere dei Piccoli:** Intesa Sanpaolo è stata sponsor e contributrice (attraverso il prestito di opere dell'Archivio Storico della Banca) della mostra, promossa dalla *Fondazione Corriere della Sera* e da Skira, che celebra i cento anni del Corriere dei Piccoli. È previsto il coinvolgimento delle scuole (materne, elementari e medie) della Lombardia.

- **Decò:** Intesa Sanpaolo e Cassa di Risparmio del Veneto sono state sponsor della mostra "Déco. Arte in Italia 1919-1939". La mostra, promossa dalla *Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo* e realizzata in collaborazione con l'Accademia dei Concordi, il Comune e la Provincia di Rovigo, ha presentato oltre 120 opere provenienti da collezioni private e musei.

- **Arte:** "Canova. L'ideale classico tra scultura e pittura". Intesa Sanpaolo è stata sponsor della mostra d'arte organizzata dalla *Fondazione Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna*.

Il secondo filone delle attività a sostegno della cultura è costituito dal supporto ai festival, volti a sensibilizzare il pubblico sui grandi temi, attraverso incontri, confronti e conversazioni divulgative, in diversi ambiti: poesia, economia, scienza e musica.

- **Festival dell'Economia** (Trento), appuntamento annuale di eventi, incontri e progetti, volto a sensibilizzare il grande pubblico sui fenomeni economici. La Banca è partner dalla sua prima edizione nel 2006 mentre la Banca di Trento e Bolzano è sponsor. Il tema dell'edizione 2009 è stato "Identità e crisi globale" e ha registrato oltre 60.000 presenze.

- **"Biennale Democrazia"** (Torino): la Banca è stata partner della prima edizione del 2009. La manifestazione, che avrà cadenza biennale, rientra nel panorama delle iniziative per il 150° anniversario dell'Unità d'Italia e si propone come uno strumento per la formazione e la diffusione della cultura della democrazia e della pratica democratica attraverso il coinvolgimento della città con seminari, incontri, percorsi tematici.

- **MITO – Festival Internazionale della Musica di Milano e Torino**, di cui la Banca è partner dalla

prima edizione del 2007. Si tratta di un evento culturale di grande prestigio il cui repertorio spazia dalla musica sinfonica, alla contemporanea e al jazz, fino alle sonorità etniche, con la partecipazione di numerosi artisti e direttori d'orchestra. Più di 170.000 persone hanno assistito agli spettacoli del festival, realizzati da oltre 4.000 artisti provenienti da 33 nazioni del mondo.

- *Festival Accademie Musicali d'Europa* (Conservatorio di Milano) e *Torino Film Festival*.
- "Fiera del Levante" di Bari, sostenuta dal Banco di Napoli. La fiera, nata per soddisfare le esigenze di internazionalizzazione dell'economia italiana e meridionale in particolare, ospita una serie di manifestazioni, generali e specializzate, nel corso dell'anno.
- *Ravello Lab – Colloqui internazionali*, sostenuti dal Banco di Napoli. Si tratta di un appuntamento annuale dove per tre giorni esperti e politici internazionali intervengono per analizzare, discutere e proporre approfondimenti sul rapporto tra cultura e sviluppo.
- *Festival dei Due Mondi* di Spoleto, la cui 52° edizione è stata sostenuta da Casse del Centro e Cassa di Risparmio di Spoleto. La manifestazione, di carattere internazionale, ospita spettacoli di lirica, prosa, danza, concerti, mostre d'arte e film (in *Spoleto cinema*).
- Il 46° *Festival Pianistico Internazionale Arturo Benedetti Michelangeli*. Fondato nel 1964, è considerato uno dei più importanti Festival mondiali dedicati al pianoforte. Il festival mira a conseguire la maggior diffusione della cultura musicale tra il pubblico, si ripromette l'allargamento del repertorio e propone una permanente rivisitazione del patrimonio pianistico. "Rotte a Oriente. Da Bach alla Cina" (Teatro Donizetti, Bergamo, Teatro Grande, Brescia) è il titolo dell'edizione 2009.
- *Festival di Milano Musica*: un viaggio (il 18° nel 2009) attraverso un selezionato repertorio internazionale della musica del Novecento. Numerose le manifestazioni proposte presso diversi teatri ed enti e istituzioni culturali della città da settembre a novembre.

A questi due filoni si aggiungono altre iniziative:

- *FAI – Luoghi del Cuore*. Dopo aver promosso nel 2008 per il quarto anno il censimento *Luoghi del Cuore* dedicato ai "Luoghi da guarire" del patrimonio architettonico, artistico e naturale dell'Italia, nel 2009 Intesa Sanpaolo e FAI hanno dato voce alle segnalazioni raccolte sensibilizzando le istituzioni competenti a una maggiore attenzione verso i luoghi nel cuore degli italiani e realizzando attività di comunica-

zione e interventi di salvaguardia per restituirli alla loro bellezza originale.

- "Arte Fiera". Intesa Sanpaolo, Cassa di Risparmio in Bologna e Intesa Sanpaolo Private Banking rinnovano anche per il 2009 il consolidato rapporto con Arte Fiera, riconfermandosi partner per il progetto *Collezionisti*. "Arte Fiera" è una fiera d'arte moderna e contemporanea e vetrina per l'arte internazionale volta a stimolare interesse per l'arte in Italia, sviluppando parallelamente un costante impegno nella promozione di giovani artisti e dei filoni di ricerca più attuali.
- *Salone Internazionale del Libro*. Per il terzo anno Intesa Sanpaolo è partner del *Salone Internazionale del Libro*, storica rassegna torinese concepita come un'occasione per ripercorrere attraverso parole, immagini, musica e interventi di personalità della cultura e dello spettacolo i cambiamenti avvenuti nella società italiana negli ultimi vent'anni.
- *Forum Unesco*. Intesa Sanpaolo è stata sponsor dell'evento (realizzato a Monza), promosso dal Ministero per i Beni e le Attività culturali e dal Ministero degli Affari Esteri in collaborazione e con il patrocinio dell'UNESCO e della Regione Lombardia. L'evento era incentrato sugli aspetti produttivi e di mercato legati alla produzione artigianale e alla sua salvaguardia.
- Banca CR Firenze si è fatta promotrice di *Economia in gioco*, un progetto educativo che intende portare la storia dell'economia nella scuola primaria e secondaria con l'obiettivo di avvicinare i giovani a questo tema.
- Banco di Napoli sostiene l'Istituto Italiano di Studi storici, fondato nel 1946 da Benedetto Croce e di cui è cofondatore, e l'Istituto I.P.E. – Istituto per ricerche e attività educative, fondato nel 1979 da un gruppo di docenti universitari, professionisti e imprenditori con l'intento di contribuire all'accesso dei giovani all'educazione, alla cultura e al lavoro.
- Banco di Napoli sostiene inoltre il premio "Start Cup Federico II", una competizione promossa dall'Università degli Studi di Napoli Federico II tra gruppi di persone che elaborano idee imprenditoriali basate sulla ricerca. In particolare "Start Cup Federico II" assegna premi in denaro e in natura, consistenti in servizi per la costituzione e lo sviluppo di nuove imprese, alle migliori idee espresse sotto forma di business plan.
- La Cassa di Risparmio di Venezia, in collaborazione con il Polo Innovazione Strategica dell'Università Ca' Foscari, ha finanziato la borsa di studio POLINS per una ricerca finalizzata all'analisi dei profili di competenze necessari per

implementare nelle aziende soluzioni ecosostenibili: i "colletti verdi", nuove figure professionali specializzate nella tutela dell'ambiente e dell'ecocompatibilità dei processi industriali.

- Cassa di Risparmio in Bologna ha proseguito la collaborazione con il *Centro Culturale Enrico Manfredini* di Bologna, molto attivo a Bologna e provincia nell'organizzazione di eventi culturali.

La formazione e la ricerca scientifica

Il sostegno alla ricerca è uno degli impegni fondamentali assunti nel Piano Industriale quale volano in grado di favorire nuove opportunità di sviluppo economico e sociale e di qualificazione del Paese. Costituisce inoltre per la Banca un ulteriore tassello del percorso avviato per la diffusione della cultura scientifica e della crescita culturale dei giovani.

- Intercultura. Per favorire gli scambi culturali e la formazione dei giovani italiani ed esteri Intesa Sanpaolo sostiene con borse di studio ai più meritevoli un anno di formazione in un paese diverso da quello di origine. Dal 2003 sono state assegnate 80 borse di studio a ragazzi italiani e 47 a studenti stranieri venuti in Italia.
- Gruppo 2003 – web journal "La scienza in rete". Nel 2009 Intesa Sanpaolo ha collaborato alla definizione di un progetto volto a favorire la diffusione dell'informazione e della cultura scientifica in Italia che prevede la realizzazione del web journal "Scienza in rete" rivolto a ricercatori, giornalisti e pubblico interessato ai temi scientifici. "Scienza in rete" si pone l'obiettivo di creare un filo diretto con tutti i potenziali fruitori, utilizzando un linguaggio rigoroso ma semplice e di diventare punto di riferimento autorevole sulla ricerca e la scienza.
- *Giornata Nazionale Orienta Giovani*, un evento che Confindustria dedica all'incontro tra gli imprenditori e i giovani per riflettere sul futuro professionale con l'obiettivo di far crescere le vocazioni scientifiche. In oltre 5 anni sono stati coinvolti 7.500 studenti delle scuole medie e superiori e i loro insegnanti.
- Banca CR Firenze è sponsor di *Firenze Scienza* che comprende mostre e lezioni dedicate alla stagione preunitaria in cui Firenze fu capitale intellettuale d'Italia e tra i principali centri europei del sapere scientifico.

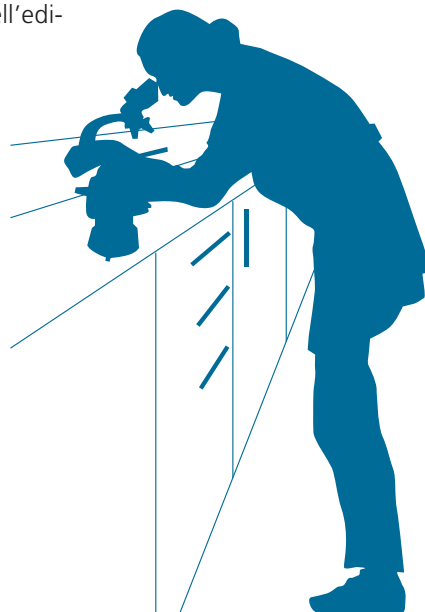
La Banca collabora con diversi centri di studio e di ricerca, quali ad esempio la *Fondazione Cini* e la *Fondazione Rosselli*, e con università e scuole (tra cui l'Università Bocconi, Università Cattolica e IULM di Milano; Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, Università Tor Vergata di

Roma, Università Ca' Foscari di Venezia) per progetti di ricerca, sostegno a giovani ricercatori e borse di studio.

Impegno sociale e solidarietà

Intesa Sanpaolo promuove e partecipa ad attività di alto valore sociale, testimoniando il proprio impegno a instaurare legami forti e profondi con la società e il territorio. Tra questi interventi si segnalano le seguenti iniziative:

- *Giornata Nazionale della Colletta Alimentare*. Confermata anche per il 2009 la collaborazione con *Fondazione Banco Alimentare*, per la raccolta di generi alimentari effettuata con le principali catene di supermercati a favore dei bisognosi e persone disagiate. La Banca è stata coinvolta direttamente grazie al supporto delle filiali, attive nella promozione dell'iniziativa. Sono stati raccolti generi alimentari distribuiti a 1,3 milioni di bisognosi;
- *Giornata dell'Azalea*, AIRC – *Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro*. La Banca sostiene dal 1997 il progetto *L'Azalea della Ricerca* con un contributo e il coinvolgimento delle filiali sul territorio. Nel 2009 grazie all'impegno dei 20.000 volontari presenti nelle piazze, sono stati raccolti 9,2 milioni di euro;
- *Giornata della Vista*. Intesa Sanpaolo e Intesa Sanpaolo Private Banking sostengono la campagna *Vision 2020 – The Right to Sight* (Il diritto alla vista), che si prefigge di eliminare ogni forma di cecità prevenibile e curabile entro l'anno 2020, e attraverso di essa la *Giornata Mondiale della Vista*;
- *Meeting di Rimini*. Intesa Sanpaolo in qualità di sponsor dell'evento consolida un sodalizio pluriennale confermando il proprio ruolo quale riferimento privilegiato verso il Terzo settore e il nonprofit. "La conoscenza è sempre un avvenimento" è il titolo dell'edizione 2009;



● Forum ABI CSR. Intesa Sanpaolo è partner del *Forum* CSR, importante appuntamento annuale in ambito finanziario sulla responsabilità sociale, che coinvolge i massimi esponenti di banche, imprese, istituzioni, università e altri stakeholder italiani e internazionali. Si pone l'obiettivo di esplorare le possibili evoluzioni future della social responsibility e mettere a confronto le conoscenze e le esperienze.

● UNICEF. Intesa Sanpaolo ha aderito all'annuale campagna natalizia di vendita di prodotti UNICEF finalizzata a reperire fondi a favore dell'infanzia disagiata di tutto il mondo. Oltre alla vendita di piccoli oggetti e biglietti augurali che coinvolge circa 1.600 filiali del Gruppo, Intesa Sanpaolo e Unicef hanno predisposto un sito e-commerce attraverso il quale è stato possibile acquistare tutti i nuovi prodotti UNICEF per il Natale 2009. Il ricavato della vendita dei prodotti è stato devoluto a favore dei progetti umanitari che UNICEF realizza a favore dei bambini in difficoltà;

● *100 piazze della solidarietà*, un evento di chiusura di una campagna di OXFAM *International* per la lotta contro la povertà e la cancellazione del debito per i paesi poveri;

● il seminario *Regole e attori nel conflitto afgano – Forze Armate, Ong, Industrie: esperienze a confronto* che si è tenuto presso l'Università del Sacro Cuore di Brescia organizzato da *Mine Action Italy* e dal Museo Storico della Guerra di Rovereto.

● Si ricorda inoltre il sostegno della banca al progetto VLP (*Vale La Pena*) *Sound*, un progetto di produzione musicale al carcere di San Vit-

tore che mira al reintegro sociale della persona.

Sport

Gli interventi della Banca in questo ambito testimoniano il suo impegno nella diffusione dello sport come valore sociale e nella promozione del sistema Italia a livello internazionale.

Intesa Sanpaolo ha confermato

importanti partnership in ambito sportivo, tra le quali la Federazione Italiana Nuoto, A.C. Milan e il Comitato Organizzatore dei Mondiali di Nuoto Roma09. Inoltre, la Banca è sponsor ufficiale del CONI, della Squadra Nazionale Olimpica Italiana e di Casa Italia. In particolare la banca ha sostenuto i Giochi del Mediterraneo 2009 che si sono tenuti tra giugno e luglio a Pescara – il più grande evento sportivo della regione mediterranea – ed è stata sponsor ufficiale dei 13° Mondiali di Nuoto tenutisi a luglio e agosto 2009 a Roma.

La Banca promuove, inoltre, diverse attività sportive rivolte ai giovani come ulteriore conferma d'attenzione al percorso formativo delle nuove generazioni puntando sui valori sociali ed educativi collegati al gioco. A titolo di esempio la Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia sponsorizza l'associazione Atletica Gorizia che organizza anche diverse attività di motricità nelle scuole dell'infanzia, mentre la Cassa di Risparmio del Veneto sostiene il progetto *Crescere insieme nello sport* insieme alla Società Verde Sport rivolto a giovani e giovanissimi della provincia di Treviso.

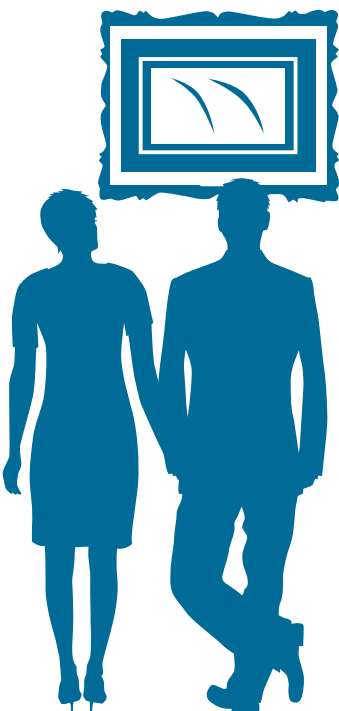
Diverse società del Gruppo sponsorizzano squadre sportive professionistiche mentre alcune hanno optato per l'affiancamento a realtà sportive di minori dimensioni e risonanza: è il caso ad esempio della Cassa di Risparmio in Bologna (ad esempio lo Sporting Club Gira Ozzano Emilia, il Fatro Team Volley, il Bologna United Handball, il CUS Ferrara) e della Cassa di Risparmio di Rieti (Atletica Studentesca Cassa di Risparmio di Rieti, con circa 1.200 giovani iscritti).

Intesa Sanpaolo ha inoltre sostenuto il progetto *Sportiva mente* promosso dall'Unione Italiana Sport per Tutti: si tratta di un progetto che sostiene e attiva iniziative sportive a favore di persone con disagi psichici utilizzando lo sport come strumento per combattere l'esclusione. Tradizionale il supporto della Cassa di Risparmio di Venezia alla regata storica del "Palio Remiero delle Università Veneziane", una regata fra galeoni che si ispira alla storica rivalità fra gli atenei di Oxford e di Cambridge, trasferita nello spettacolare clima rievocativo del Canal Grande.

I beni culturali

Il patrimonio culturale

La programmazione delle attività a sostegno della tutela e della valorizzazione del patrimonio storico-artistico, sia pubblico che privato, è proseguita nel 2009 su una linea di continuità



con un impegno che pone in primo piano il valore di utilità sociale sia delle iniziative promosse e organizzate in via diretta dalla Banca, sia di quelle cui si è offerta collaborazione. Nel corso dell'anno si è dunque operato al fine di consolidare il ruolo di riferimento che la Banca ha assunto in questo settore nei confronti delle istituzioni che si occupano della salvaguardia e promozione dei beni culturali del Paese e al contempo, anche grazie alla presenza sul territorio nazionale delle due sedi museali di Vicenza e Napoli, si è arricchita ulteriormente quella rete di relazioni istituzionali, sociali e individuali che costituisce il tessuto primario di un rapporto dinamico e attivo con la cittadinanza.

Le direttrici delle attività intraprese nel 2009 ricalcano, sia pure con sempre maggiore apertura, quelle tradizionali della Banca legate da un lato allo studio storico-critico, alla riorganizzazione organica, al restauro delle collezioni d'arte Intesa Sanpaolo al fine di renderle fruibili al pubblico e dall'altro al contributo alla tutela e alla valorizzazione dei beni culturali del Paese. Due linee direttrici che trovano espressione concreta in tre punti fondamentali di attività.

Il patrimonio d'arte della Banca e la pubblica fruizione

Intesa Sanpaolo ha articolato già da qualche anno uno specifico progetto volto a far conoscere le proprie raccolte d'arte, un patrimonio artistico che è il singolare risultato di una serie di vicende collezionistiche, ciascuna collegata in modo esemplare alla storia e alla tradizione mecenatizia degli Istituti che fanno parte del Gruppo.

Si distinguono per importanza: la collezione di ceramiche attiche e magnogreche (V-III secolo a.C.), che comprende più di cinquecento pezzi tra vasi e altri reperti, ritrovati a seguito della scoperta di importanti necropoli del VI-III secolo a.C. a Ruvo di Puglia (1830-1860); la collezione di oltre 450 pezzi di antiche icone russe (XIII-XIX secolo), ritenuta tra le più importanti in Occidente per la presenza di autentici capolavori, per l'ampio arco cronologico, per la rappresentatività di tutte le scuole regionali dell'antica Russia; la raccolta di pittura e scultura dal XV al XVIII secolo (475 pezzi), di cui è emblema l'ultima testimonianza di Caravaggio, *Il Martirio di Sant'Orsola*; le collezioni di opere del Settecento Veneziano (70 pezzi), dell'Ottocento (più di 500 pezzi, particolarmente significativa la presenza delle scuole lombarda e napoletana) e del Novecento (2.700 pezzi), che affianca ai maestri dell'arte figurativa anche gli

autori, le scuole e i movimenti d'avanguardia del secondo Novecento.


In tale ampio e sfaccettato contesto si possono individuare due obiettivi primari:

- garantire la tutela delle opere, che implica un aspetto conservativo e uno conoscitivo, quest'ultimo fondato sullo studio scientifico delle diverse raccolte. In questo ambito prosegue la costante opera di monitoraggio dello stato di conservazione del patrimonio artistico di proprietà e di restauro qualora opportuno. Continua inoltre l'opera di catalogazione a cura del Settore Beni archeologici e storico-artistici con la collaborazione di Comitati Scientifici composti, per ogni diverso settore, dai più importanti esperti e studiosi nazionali e internazionali;

- incrementare e consolidare le attività promosse per favorire la fruizione del patrimonio stesso da parte del pubblico.

In questo ambito si possono citare:

- la pubblicazione di cataloghi a stampa che raccolgono i risultati degli studi e presentano in modo sistematico le singole raccolte e l'aggiornamento costante della sezione "Le raccolte d'arte" nell'ambito del sito Internet:

www.intesasanpaolo.com. 

- la partecipazione a iniziative espositive promosse da Istituzioni di alto profilo, in Italia e all'estero. Numerose sono state nel corso del 2009 le richieste di prestiti, alle quali è stata data una risposta favorevole in oltre quindici occasioni;

- l'organizzazione diretta di iniziative espositive di proprie opere quali *Arte in Banca* (che prevede l'esposizione nelle vetrine di filiali del Gruppo di piccoli nuclei di opere selezionate dalla raccolta d'arte contemporanea) e di due rassegne organizzate a Palazzo Leoni Montanari, *OrienteOccidente* (icone) e *Il Tempo dell'Antico* (ceramiche attiche e magnogreche);

- le aperture straordinarie dei palazzi di interesse storico-architettonico. Partecipando alle giornate di *Invito a Palazzo* promosse dall'ABI, come anche alle iniziative del FAI e del Touring Club, Intesa Sanpaolo ha potuto aprire al pubblico venti sedi storiche del Gruppo dislocate lungo l'intero territorio nazionale. Quasi diciottomila visitatori sono stati accompagnati in visite guidate a edifici dei secoli passati e contemporanei, che spaziano dal tardo Cinquecento al contemporaneo.

Le sedi museali di Intesa Sanpaolo e il territorio

A più di dieci anni di distanza dall'apertura della prima sede museale di Intesa Sanpaolo, le

Gallerie di Palazzo Leoni Montanari a Vicenza, e a tre anni dalla seconda, la Galleria di Palazzo Zevallos Stigliano a Napoli, il riscontro sia critico sia di frequenza dei visitatori è altamente positivo.

Gallerie di Palazzo Leoni Montanari

Le Gallerie espongono le collezioni di icone russe (circa centotrenta tavole dal XIII al XIX secolo) e di arte veneta del Settecento di proprietà della Banca. Accanto all'attività principale si è sviluppata e consolidata nel corso degli anni una serie di iniziative di carattere espositivo, culturale, musicale, didattico che ha consentito di stabilire contatti con le principali istituzioni del territorio e al contempo avvicinare alle Gallerie un pubblico più eterogeneo e composito.

- In ambito espositivo, nel 2009 sono proseguite le minimostre relative al progetto *OrienteOccidente*: di volta in volta viene selezionato un numero variabile di tavole conservate in deposito sulla base di temi trasversali all'esperienza iconica russa e agli sviluppi dell'arte occidentale. Fino al 29 marzo 2009 è stata ospitata la mostra "Un filo rosso tra le dita. L'Annunciazione nell'Oriente cristiano".

- La rassegna di piccole mostre dal titolo "Il Tempo dell'Antico. Pagine di archeologia e cultura in Palazzo Leoni Montanari" propone di volta in volta una selezione dai 522 vasi dell'intera raccolta secondo temi che approfondiranno aspetti della vita nell'antichità greca. La prima mostra di questo nuovo ciclo, intitolata "Le ore della donna. Storie e immagini nella collezione di ceramiche attiche e magnogreche di Intesa Sanpaolo", aperta a fine 2009 è dedicata alla vita quotidiana "al femminile" nell'antica Grecia e in Magnagrecia.

- Con l'obiettivo di offrire ai visitatori momenti di confronto e approfondimento sui temi principali legati alle raccolte d'arte ospitate, le Gallerie hanno inoltre promosso una serie di incontri, a Palazzo Leoni Montanari, in collaborazione con autorevoli istituzioni culturali vicentine.

Nell'ambito delle attività che puntano ad avvicinare il pubblico giovanile, un ruolo importante è assegnato ai laboratori didattici, indirizzati agli studenti. Più di cinquemila ragazzi delle scuole primarie e secondarie del Veneto sono stati coinvolti nel 2009 nei progetti didattici delle Gallerie. Sono inoltre proseguite, arricchendosi di nuovi progetti, le iniziative musicali.

Galleria di Palazzo Zevallos Stigliano

La Galleria di Palazzo Zevallos consente di am-

mirare il capolavoro della stagione estrema di Caravaggio, *Il Martirio di Sant'Orsola*, accompagnato da un ricco apparato illustrativo e da sussidi multimediali di approfondimento, e un importante corpus di vedute sette-ottocentesche della città di Napoli e del territorio campano, opera di due artisti olandesi, Gaspar van Wittel e Anton Sminck Van Pitloo.

Anche Palazzo Zevallos affianca all'attività espositiva permanente una serie di iniziative volte a far conoscere i propri tesori e a instaurare con il territorio un rapporto attivo e vitale. Un ruolo centrale nelle attività museali è in particolare riservato ai programmi didattici, nei quali sono stati coinvolti più di 2.000 ragazzi delle scuole primarie e secondarie della regione.

Il contributo alla salvaguardia e alla valorizzazione dei beni culturali del Paese

Il progetto *Restituzioni*, il programma di restauri nato in seno alla Banca Cattolica del Veneto e fatto proprio da Intesa Sanpaolo, in venti anni di attività ha consentito il restauro di più di 600 opere d'arte mobili, datate dal V secolo a.C. al XIX secolo, con importanti testimonianze dal mondo antico.

La quindicesima edizione di *Restituzioni*, avviata nel 2009, ha dato inizio a restauri di opere conservate in musei e chiese in diversi territori (Veneto, Lombardia, Piemonte, Toscana, Lazio, Campania e Puglia) e si concluderà nel 2011 con la consueta mostra temporanea aperta al pubblico che permetterà di conoscere i risultati dei restauri.

Nell'ambito del "ramo" monumentale di *Restituzioni* nel 2009 sono stati portati a termine i restauri di una delle più importanti pagine del Trecento italiano: gli affreschi giotteschi dell'Abbazia di Chiaravalle Milanese.

Le iniziative editoriali

Nel corso del 2009 è proseguito l'impegno su due progetti editoriali significativi sotto il profilo realizzativo e divulgativo:

- la collana "Vox Imago", progetto multimediale, editoriale e musicale – declinato in due versioni: il cofanetto con volume, DVD e due o più CD; il digipack con DVD e CD –, consiste nella proposta e nell'approfondimento testuale e tecnologico di un'opera lirica selezionata fra le rappresentazioni della stagione del Teatro alla Scala di Milano. Dato il tema unificante, si presta a essere strenna istituzionale, destinata a tutte le strutture organizzative di Intesa Sanpaolo in Italia e all'estero. La sesta opera della

collana è stata nel 2009 *Il viaggio a Reims* di Gioachino Rossini con la regia di Luca Ronconi e la direzione musicale di Ottavio Dantone;

- la collana "Musei e Gallerie di Milano", caratterizzata da finalità scientifiche e di salvaguardia, si pone come esplorazione sistematica del patrimonio artistico cittadino di proprietà pubblica o di "uso pubblico" e dal suo avvio nel 1973 ha visto la pubblicazione di 67 libri, grazie al contributo di diverse centinaia di specialisti. L'ultimo volume, realizzato da ventisette studiosi, riguarda la Pinacoteca Ambrosiana, in particolare le "Raccolte archeologiche. Sculture, tomo V".

La realizzazione di questi complessi progetti ha portato alla definizione di una programmazione quadriennale, orientata al conseguimento di importanti benefici a livelli qualitativi ed economici.

Sul piano storico-economico, oltre alla pubblicazione in versione digitalizzata da parte della Cambridge University Press delle Lezioni Mattioli del 1993, è stata curata, a completamento della collana di storia dell'IMI, la pubblicazione di "L'Istituto Mobiliare Italiano 1931-1998", a cura di Giorgio Lombardo e Vera Zamagni.

La costante attenzione a mettere a disposizione di tutti le pubblicazioni realizzate ha spinto Intesa Sanpaolo a rivederne le modalità distributive, privilegiando i luoghi di pubblica lettura (biblioteche, università, scuole di ogni ordine e grado) e prevedendo anche l'immissione successiva nel circuito librario commerciale.

Sempre nell'ottica della salvaguardia e divulgazione del patrimonio documentale e librario, si è collaborato con la Biblioteca Pinacoteca Accademia Ambrosiana, la *Fondazione Feltrinelli* – cui è stata consentita l'immissione online della bibliografia degli scritti di Leo Valiani – e l'Associazione Bancaria Italiana.

Mecenatismo, gestione del patrimonio di proprietà ed editoria d'arte sono il modo in cui si esprimono anche le attività culturali delle banche italiane. In questo senso, la raccolta delle pubblicazioni d'arte delle banche promossa dall'ABI e dalle banche aderenti – compresa Intesa Sanpaolo – abbraccia tutti i temi che danno forma e contenuto alla storia e alla cultura italiana, comprendendo anche opere rare e di pregio che non possono trovare collocazione in un'editoria legata alle regole del profitto.

Inoltre, la collaborazione con l'ABI si è concretizzata anche nella promozione della mostra itinerante "I nuovi mecenati", con una selezione di volumi d'arte per documentare in Italia e all'estero la valenza artistica e culturale di que-

sta produzione editoriale. Alla manifestazione, già organizzata in oltre 50 sedi nel mondo, hanno contribuito diverse Banche del Gruppo con 70 libri. Altra tappa è stato l'arricchimento della rinata Biblioteca di Alessandria d'Egitto, che si prefigge di raccogliere tutto il "sapere" mediterraneo, cui Intesa Sanpaolo ha donato un'accurata selezione di libri, aderendo all'invito dell'UNESCO e dell'Istituto Italiano di Cultura del Cairo. L'iniziativa si è conclusa a Beirut (Libano), Capitale Mondiale del Libro 2009.

L'Archivio Storico

L'ultimo decennio ha visto la progressiva e rapida costruzione dell'attuale gruppo bancario Intesa Sanpaolo, in cui sono confluiti istituti speciali di credito, banche nazionali, regionali e locali, casse di risparmio, banche cattoliche, e in misura minore banche popolari e casse rurali. Per preservare la memoria storica delle diverse realtà che sono andate a formare il Gruppo – sorte in diverse regioni italiane con svariate finalità (sociali e di profitto) e contraddistinte da particolari strutture societarie e di governance – è in preparazione presso l'Archivio Storico una mappa storico-genealogica.

L'Archivio Storico continua la gestione diretta dei quattro maggiori patrimoni documentari ricevuti in eredità: Cariplo (attiva dal 1823), Banco Ambrosiano Veneto (dal 1892), Banca Commerciale Italiana (dal 1894) e Istituto Mobiliare Italiano (dal 1931), sempre coordinandosi con l'Archivio Storico della Compagnia di San Paolo di Torino (dal 1563); nel contempo si attiva a favore degli archivi storici disseminati sui territori (afferenti alle Banche Rete o alle Banche partecipate), fornendo consulenza e coordinando sia le informazioni storiche sia le ricerche legali e amministrative.

È rimasta stabile la frequentazione



da parte di ricercatori della sala di consultazione dell'Archivio Storico (135 utenti per un totale di 579 visite di studio). Mentre si conferma la prevalenza delle indagini di storia bancaria (52% delle ricerche), cresce l'utilizzo per la stesura di biografie di banchieri, uomini politici, imprenditori e per saggi su tematiche storico-culturali e artistiche (17 %).

A partire dal 2009 viene pubblicata una newsletter elettronica trimestrale, che costituisce un nuovo canale aperto al confronto di esperienze e di punti di vista, rivolto a un ampio pubblico, per mettere in circolo notizie storiche, documentare le nuove acquisizioni, informare su incontri, eventi, pubblicazioni e ricerche che coinvolgono l'Archivio e i suoi utilizzatori.

Il Progetto Archivi

Nel corso del 2009 è stata pubblicata la "Guida alla gestione degli archivi" e il "Massimario di selezione e conservazione della documentazione". Le due pubblicazioni forniscono indicazioni su come archiviare la documentazione garantendo allo stesso tempo il rispetto dei vincoli di legge, la tutela dei diritti e la valorizzazione dei materiali significativi dal punto di vista storico e culturale.

Inoltre, nel corso del 2009, un cospicuo nucleo di documenti di valore storico riferiti al Crediop (istituto specializzato nella concessione di finanziamenti alle opere pubbliche ed entrato a far parte dell'Istituto Bancario San Paolo di Torino a metà degli anni '90 e poi ceduto a Dexia) è stato ceduto all'Archivio Centrale dello Stato e sarà consultabile dal pubblico.

Relazioni con i media

La definizione e la gestione delle azioni di comunicazione del Gruppo verso la comunità e i media è svolta dal Servizio Rapporti con i me-

dia. L'obiettivo centrale dell'attività è quello di comunicare le iniziative di importanza strategica e operativa del Gruppo (obiettivi e risultati economici e finanziari, lancio di prodotti e servizi finanziari, iniziative culturali o sociali, valori e impegno nel sostegno allo sviluppo del Paese) a tutti gli stakeholder garantendo la massima trasparenza.

Le informazioni vengono rese disponibili attraverso la sezione dedicata del sito Internet di Gruppo. In questa sezione, aggiornata quotidianamente, si trovano inoltre fotografie e biografie del top management e i comunicati stampa. È possibile inoltre iscriversi a una mailing list per ricevere all'indirizzo di posta elettronica e/o sul cellulare i comunicati stampa e le 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 conseguentemente al "Codice di Autodisciplina pubblicitaria", promosso dall'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria (IAP), che ha lo scopo di assicurare una pubblicità sempre trasparente, veritiera e corretta. Tutti i canali pubblicitari sono gestiti in modo accentrato dal Servizio Pubblicità e WEB della Direzione Relazioni Esterne.

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

Attività di comunicazione	Numero
Comunicati stampa	761
Conferenze stampa	184
Presentazioni prodotti e iniziative	130

La diffusione della CSR nei paesi dove Intesa Sanpaolo opera

La comunicazione agli stakeholder dei valori in cui il Gruppo Intesa Sanpaolo crede e delle principali iniziative messe in campo per concretizzare il suo impegno è uno degli aspetti fondamentali della nostra strategia di responsabilità sociale in tutti i paesi in cui operiamo.

La maggior parte delle Banche estere ha, all'interno del sito Internet, una sezione dedicata alla Sostenibilità e ha pubblicato il Codice Etico di Gruppo. Bank of Alexandria ha dato visibilità, attraverso il suo sito, al documento che illustra la strategia di CSR.

Alcune Banche poi rendicontano le proprie attività attraverso diverse forme di reporting: in particolare CIB Bank e VUB Banka pubblicano dal 2006 un proprio Bilancio Sociale, redatto in base alle Sustainability Reporting Guidelines del Global Reporting Initiative (GRI edizione 3); Privredna Banka Zagreb, Banca Intesa Beograd, la russa Banca Intesa, Intesa Sanpaolo Bank Albania e Banka Ko-

per inseriscono nel Bilancio annuale un capitolo sulle attività portate avanti in questo ambito. La versione inglese dei documenti è disponibile sui siti Internet delle Banche. Nell'ambito dell'impegno nella diffusione dei principi della responsabilità sociale, un'interessante iniziativa è stata attivata da VUB Banka per aiutare le PMI a elaborare un loro Bilancio Sociale. È partito infatti nel 2009 un progetto pilota con il quale la Banca, dopo aver informato un gruppo selezionato di clienti sui temi della responsabilità sociale e supportato nella raccolta dei dati (con brochure informative, questionari strutturati per la raccolta dei dati e incontri specifici con lo staff della Banca), elabora il Bilancio Sociale delle imprese clienti basandosi sugli indicatori GRI. Uno strumento utile che risponde a un'esigenza manifestata negli incontri che, dal 2008, VUB Banka organizza per le PMI dell'area in collaborazione con il Business Leaders Forum.

Gli obiettivi di miglioramento

Gli obiettivi di miglioramento nascono dall'ascolto della voce degli stakeholder: il nostro impegno per il 2010 si articola su qualità della relazione, ascolto, innovazione, lotta al cambiamento climatico e sostenibilità economica.

Gli obiettivi di miglioramento

Con il 2009 si è concluso il piano degli obiettivi di miglioramento che Intesa Sanpaolo si era posta per il triennio 2007-2009.

Abbiamo rendicontato in ogni capitolo della relazione sociale non solo quanto è stato fatto in corso d'anno ma anche la sintesi dei numerosi progetti che maggiormente hanno caratterizzato la relazione con i nostri stakeholder e che ci hanno consentito di rispondere alle loro richieste.

Le attività a cui abbiamo già dato avvio nel corso del 2010 in un'ottica di miglioramento si sviluppano su cinque linee portanti.

1. Rafforzare la qualità della relazione con i nostri clienti adottando criteri di innovazione e semplificazione del linguaggio, delle procedure e delle modalità di relazione:

- comunicazione al cliente più semplice e offerta di supporti informativi e servizi volti a favorire scelte consapevoli;
- organizzazione delle nostre strutture sempre più mirata alle diverse esigenze della clientela;
- innovazione come volano nei processi interni e nei servizi offerti.

2. Coinvolgere e ascoltare i collaboratori valorizzando le professionalità e assicurando opportunità di crescita:

- valorizzazione delle professionalità di ciascuno 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.

3. Innovare ulteriormente l'offerta commerciale rafforzando la funzione sociale della Banca:

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

4. Sviluppare ulteriori iniziative in campo ambientale per fornire un deciso contributo nella lotta al cambiamento climatico:

- rilancio di interventi per la riduzione dell'impronta ecologica e per la valutazione, nell'ambito delle attività aziendali, dei criteri di tutela della biodiversità;
- sostegno ai nostri clienti nel perseguire la lotta al cambiamento climatico con l'offerta di una gamma di 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 dei nostri clienti e fornitori.

5. Proteggere il valore di lungo termine e salvaguardare la redditività:

- perseguendo l'ulteriore rafforzamento delle basi per la crescita sostenibile del Gruppo;
- coniugando solidità patrimoniale e remunerazione del capitale coerenti con il basso profilo di rischio del modello di business di banca commerciale distintivo del Gruppo.

Attestazione di Conformità



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

ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ

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

1. Abbiamo svolto le verifiche di conformità ed analisi sul Bilancio Sociale al 31 dicembre 2009 del Gruppo Intesa Sanpaolo descritte nel paragrafo 2. della presente relazione.
 Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare le affermazioni del Consiglio di Gestione riportate nella sezione "Introduzione e premessa metodologica" del Bilancio Sociale al 31 dicembre 2009 del Gruppo Intesa Sanpaolo, secondo le quali lo stesso è stato predisposto in conformità alle Sustainability Reporting Guidelines definite dal GRI - Global Reporting Initiative - e alle linee guida di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito elaborate dall'Associazione Bancaria Italiana "Il rendiconto agli stakeholder. Una guida per le banche". La responsabilità della predisposizione del Bilancio Sociale in accordo alle menzionate linee guida compete al Consiglio di Gestione di Intesa Sanpaolo.
2. Allo scopo di poter valutare le affermazioni del Consiglio di Gestione richiamate nel paragrafo 1., sono state svolte le seguenti procedure di verifica, come suggerito dal Documento di Ricerca n.1 emanato dal GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale - e secondo i criteri statuiti dal principio di revisione "International Standard on Assurance Engagements 3000", emanato dall'International Auditing and Assurance Standard Board ("IAASB"), così sinteticamente riassunte:
 - verifica della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario ai dati ed alle informazioni riportate nei bilanci d'esercizio e consolidato al 31 dicembre 2009 di Intesa Sanpaolo S.p.A., sui quali sono state emesse le nostre relazioni di revisione contabile in data 26 marzo 2010;
 - analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con la Direzione ed il personale, al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività del Gruppo Intesa Sanpaolo, di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del Bilancio Sociale e di rilevare i processi, le procedure ed il sistema di controllo interno che supportano la raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati, dalle singole aree operative e uffici del Gruppo Intesa Sanpaolo, alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio Sociale;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio Sociale, al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle

Recenta Ernst & Young S.p.A.
 Sede Legale: 00198 Roma - Via Po, 32
 Capitale Sociale € 1.402.000.000,00
 Iscritta alla S.S. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
 Codice Fiscale e numero di iscrizione 0043400584
 P.I. 00891230003
 Iscritta al Rbo Revisori Contabili s.n.c. 70945 Pubblicità nelle S.U.
 Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/02/1998
 Iscritta al Rbo Società delle società di revisione
 Comitato di controllo n. 2 delibera n.12631 del 16/10/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Attestazione di Conformità



informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;

- analisi della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio Sociale. Tale attività è stata svolta sulla base delle linee guida di riferimento sopra evidenziate;
- verifica del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, alla completezza degli stakeholder e all'analisi dei dati emersi dal confronto con gli stessi, rispetto a quanto riportato nel Bilancio Sociale;
- ottenimento della lettera di attestazione sull'attendibilità e completezza del Bilancio Sociale, delle informazioni e dei dati in esso contenuti, nonché sulla conformità ai principi di redazione.

Il Bilancio Sociale presenta, a fini comparativi, i dati corrispondenti dell'esercizio precedente, per i quali si rimanda alla relazione da noi emessa in data 22 maggio 2009. I dati comparativi relativi al "Prospetto di determinazione e distribuzione del Valore economico" dell'esercizio precedente sono stati riclassificati in conformità alle indicazioni dell'Associazione Bancaria Italiana, recentemente aggiornate. Le modalità di rideterminazione dei dati comparativi, descritte nella Relazione Economica, sono state da noi esaminate ai fini dell'attestazione di conformità sul Bilancio Sociale al 31 dicembre 2009.

3. Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che il Bilancio Sociale al 31 dicembre 2009 del Gruppo Intesa Sanpaolo sia conforme alle linee guida con riferimento alle quali è stato predisposto, riportate nella sezione "Introduzione e premessa metodologica" dello stesso. Inoltre, i dati di carattere economico-finanziario del Bilancio Sociale corrispondono ai dati ed alle informazioni dei bilanci d'esercizio e consolidato al 31 dicembre 2009 di Intesa Sanpaolo S.p.A., e gli altri dati e informazioni sono coerenti con la documentazione e rispondenti ai contenuti richiesti dalle linee guida in conformità ai quali il Bilancio Sociale stesso è stato predisposto.
4. Richiamiamo l'attenzione sulla sezione "Gli obiettivi di miglioramento" che illustra le attività che il Gruppo Intesa Sanpaolo intende sviluppare.

Torino, 1 luglio 2010

Reconta Ernst & Young S.p.A.

Massimo Testa
(Socio)

Prospetto degli indicatori


PROFILO Descrizione	GRI	Pagina
STRATEGIA E ANALISI		
Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	1.1	8-9
Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	1.2	8-9, 16, 34, 49-50
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
Nome dell'organizzazione	2.1	3
Principali marchi, prodotti e/o servizi	2.2	17-19
Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint venture	2.3	18-21
Luogo dove ha sede il quartier generale dell'organizzazione	2.4	3
Numero di paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	2.5	20-21
Assetto proprietario e forma legale	2.6	3
Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	2.7	17-21
Dimensione dell'organizzazione	2.8	17
Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	2.9	11
Premi/riconoscimenti ricevuti nel periodo di rendicontazione	2.10	33, 63, 86, 135,136,150
PARAMETRI DEL REPORT		
Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad es. esercizio fiscale, anno solare)	3.1	11
Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	3.2	11
Periodicità di rendicontazione	3.3	11
Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e sui suoi contenuti	3.4	187
Processo per la definizione dei contenuti del report inclusi: – determinazione della materialità – priorità degli argomenti all'interno del report – individuazione degli stakeholder cui è rivolto il report	3.5	10, 40-41, 58, 94
Perimetro del report (paesi, strutture, joint venture, fornitori ecc.)	3.6	11, 18-19
Dichiarazione di qualsiasi specifica limitazione dell'obiettivo o del perimetro del report	3.7	10-11
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	3.8	18-21
Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti di stima applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report	3.9	10, 99, 117, 137, 140
Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche	3.10	10-11, 99
Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	3.11	10-11
Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione	3.12	180-186
Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	3.13	10


PROFILO Descrizione	GRI	Pagina
GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
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	4.1	22-23
Indicare se il presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	4.2	25-26, 28-29
Numero dei componenti che sono indipendenti e non esecutivi negli organi di governo	4.3	24, 28
Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	4.4	32
Legame tra compensi degli Amministratori, Senior Manager ed Executives (inclusa la buona uscita) e performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale) ¹	4.5	27, 31
Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interessi	4.6	22
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	4.7	26, 29-30
Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, sociali e ambientali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	4.8	13, 16, 38, 44, 46-47, 57-58, 93-94, 119, 127, 131, 133-134, 157-158
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 (includere la frequenza con cui il più alto organo di governo verifica le performance di sostenibilità)	4.9	27, 34, 38-39
Processi per valutare le performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	4.10	27, 30-31
Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	4.11	23, 27, 30-31, 34, 38
Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	4.12	22, 44, 46-47, 67, 77, 134, 151
Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e internazionali	4.13	45
Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	4.14	41, 55
Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	4.15	40-41
Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	4.16	40-43
Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse	4.17	42-43


¹ Vedi anche Codice Etico pag. 12
group.intesasanpaolo.com


INFORMAZIONI SULL'APPROCCIO GESTIONALE	
Descrizione	Pagina
Dimensione Economica¹	13, 16, 48-53
Performance economica	17, 48-53
Presenza di mercato	17, 58-59
Impatti economici indiretti	57-58, 60, 66, 79-88, 157-158, 162, 163, 168
Dimensione Ambientale²	13, 38-39, 133-134, 136, 148, 151
Materiali	146-147
Energia	136-139
Acqua	144-145
Biodiversità	150-151
Emissioni e rifiuti	140-142, 145-146
Prodotti e Servizi	148-155
Compliance	39, 147
Trasporti	141-142
Dimensione Sociale: pratiche lavorative³	13, 38-39, 93-94
Occupazione	94-97
Relazioni Industriali	108-110
Salute e sicurezza	113-117
Formazione	103-105, 111
Diversità e pari opportunità	100-103
Dimensione Sociale: diritti umani³	13, 38-39, 45, 46-47, 127, 151
Pratiche negli investimenti e negli acquisti	127
Non discriminazione	100-103, 128
Libertà di associazione e contrattazione collettiva	109
Abolizione del lavoro infantile	46-47, 129
Prevenzione dal lavoro forzato e obbligatorio	46-47, 129
Gestione delle segnalazioni e delle controversie	39
Sicurezza	78-79, 113-117
Diritti dei nativi	151
Dimensione Sociale: società⁴	13, 35, 38-39, 46-47, 157-158
Comunità	157-177
Corruzione	35
Politiche pubbliche	45
Comportamento anticompetitivo	35, 38
Compliance	34-35, 38-39, 88
Dimensione Sociale: responsabilità di prodotto³	13, 38-39
Salute e sicurezza del cliente	78-79
Comunicazione di prodotto per la vendita	75-77
Privacy del cliente	78
Compliance	34-35, 38-39, 88-89
Informazione su prodotti e servizi	74-77
FS15 Politiche di progettazione e vendita responsabile dei prodotti	62-63, 74, 79, 84
Settore finanziario: impatto di prodotti e servizi³	13, 38-39
Portafoglio prodotti:	
FS1 – Politiche ambientali e sociali applicate alle attività di business	38, 79, 131, 149, 150-151, 163, 168
FS2 – Procedure per valutare i rischi sociali e ambientali nelle attività di business	149, 150-151, 162
FS3 – Processi per monitorare l'implementazione e il rispetto di clausole socio-ambientali da parte dei clienti	150-151
FS4 – Processi per accrescere le competenze del personale per applicare le politiche sociali e ambientali nelle attività di business	104-105, 153-155
FS5 – Interazione con clienti ed altri stakeholder su rischi e opportunità socio-ambientali nelle attività di business	81-88, 149-151
Audit	38-39
Azionariato attivo	67


INDICATORI DI PERFORMANCE			
Descrizione	GRI	Primario	Pagina
INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA			
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	EC1	X	51-53
Implicazioni finanziarie e altri rischi/opportunità per le attività dell'organizzazione dovute ai cambiamenti climatici	EC2	X	34, 133
Copertura degli obblighi assunti di definizione del piano pensionistico ⁵	EC3	X	
Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	EC4	X	103
Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	EC5		99
Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	EC6	X	128
Assunzione di personale nei luoghi di residenza	EC7	X	97
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	EC8	X	85-88
Analisi e definizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	EC9		57-58, 60-64, 66, 79-88, 157-158
INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE			
Materie prime utilizzate per peso e volume	EN1	X	17, 146-147
Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	EN2	X	146
Consumo diretto di energia suddiviso per fonte	EN3	X	137-139
Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	EN4	X	137-139
Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	EN5		142-144
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	EN6		139, 141-144
Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	EN7		142-144
Prelievo totale di acqua per fonte	EN8	X	17, 144-145
Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo d'acqua ⁶	EN9		
Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata ⁶	EN10		
Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree protette ad elevata biodiversità ⁶	EN11	X	
Impatti di attività prodotti e servizi sulla biodiversità	EN12	X	151
Habitat protetti o ripristinati ⁶	EN13		
Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità	EN14		151, 179
Specie protette nelle aree di operatività dell'organizzazione ⁶	EN15		
Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso	EN16	X	17, 140-141
Altre rilevanti emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso ⁷	EN17		
Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	EN18		140-142
Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	EN19	X	141-142
NOx, SOx e altre emissioni significative per tipo e peso	EN20	X	141-142
Scarichi idrici ⁶	EN21	X	
Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	EN22	X	145-146
Sversamenti inquinanti ⁶	EN23	X	
Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero	EN24		145

1 Bilancio Consolidato 2009, group.intesasanpaolo.com 

2 Politica Ambientale, group.intesasanpaolo.com 

3 Codice Etico, group.intesasanpaolo.com 

4 Codice Etico, Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari group.intesasanpaolo.com 

5 Bilancio Consolidato 2009, p. 233-236 group.intesasanpaolo.com 

6 Non rilevante per l'attività svolta

7 Non vi sono ulteriori emissioni di gas a effetto serra significative


INDICATORI DI PERFORMANCE			
Descrizione	GRI	Primario	Pagina
INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE			
Impatti degli scarichi idrici sulla fauna e la flora acquatica ¹	EN25		
Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	EN26	X	148-155
Riciclaggio dei prodotti venduti e del relativo imballaggio ¹	EN27	X	
Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	EN28	X	147
Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	EN29		141-142
Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	EN30		147
INDICATORI DI PERFORMANCE SULLE PRATICHE DI LAVORO E SULLE CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE			
Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo contratto e distribuzione territoriale	LA1	X	17, 95
Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età sesso e area geografica	LA2	X	96-97
Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine	LA3		113
Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	LA4	X	108
Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	LA5	X	109
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	LA6		114
Tasso di infortuni sul lavoro, di giornata di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	LA7	X	117
Programmi di educazione, formazione, consulenza prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità relativamente a disturbi o malattie gravi	LA8	X	113-116
Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	LA9		114
Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categorie di lavoratori	LA10	X	104
Programmi per le 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	LA11		103-105
Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	LA12	X	98
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	LA13	X	24, 28, 94-95, 103
Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	LA14	X	99
INDICATORI DI PERFORMANCE SUI DIRITTI UMANI			
Investimenti e accordi significativi che includono clausole sui diritti umani o che prevedono una valutazione in merito	HR1	X	89-91, 151
Fornitori sottoposti a verifiche in materia di diritti umani	HR2	X	129
Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	HR4	X	109
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	HR5	X	46-47, 108-110 129-131
Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	HR6	X	46-47, 129-131
Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	HR7	X	46-47, 129-131
Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche di promozione dei diritti umani ¹	HR8		
Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese ²	HR9		89

¹ Non rilevante per l'attività svolta

² Non risultano episodi da segnalare per casi controversi, vedi p. 89

INDICATORI DI PERFORMANCE			
Descrizione	GRI	Primario	Pagina
INDICATORI DI PERFORMANCE SULLA SOCIETÀ			
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	SO1	X	151
Filiali in aree poco popolate o economicamente svantaggiate	FS13	X	20-21
Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni di svantaggio	FS14	X	60-64, 66, 158-162, 167
Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	SO2	X	35
Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	SO3	X	105
Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	SO4	X	110
Posizioni sulle politiche pubbliche, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	SO5	X	45
Contributi a partiti politici e relative istituzioni ¹	SO6		163
Azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze ²	SO7		35, 88-89
Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti ²	SO8	X	88-89
INDICATORI SULLA RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO			
Iniziative di educazione finanziaria	FS16	X	64-65
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	PR1	X	78-79
Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	PR3	X	75-77
Numero di incidenti di non conformità a leggi e regolamenti interni relativi all'informativa su prodotti e servizi ³	PR4		
Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	PR5		68-71
Conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing	PR6	X	176
Numero di incidenti di non conformità a leggi e regolamenti interni relativi alla comunicazione di marketing, inclusi pubblicità, promozioni e sponsorizzazioni ³	PR7		
Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	PR8		73
Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi ²	PR9	X	74
SETTORE FINANZIARIO: IMPATTO DI PRODOTTI E SERVIZI			
Portafoglio clienti per linea di business per area geografica, dimensione e settore	FS6	X	58-59, 86
Prodotti e servizi con finalità sociali	FS7	X	60-64, 66, 86, 157-162
Prodotti e servizi con finalità ambientali	FS8	X	148-152
Audit sull'attuazione delle politiche socio-ambientali e delle procedure di risk assessment	FS9	X	34, 38-39
Relazioni con società partecipate con le quali la Banca ha avuto interazioni su temi ambientali e sociali	FS10	X	36
Asset sottoposti a screening ambientale e sociale	FS11	X	151
Politiche di voto applicate a temi sociali e ambientali in società terze	FS12	X	67

¹ Le liberalità a partiti politici, unioni sindacali e istituzioni e agenti della P.A. sono disciplinate in Italia dal D.Lgs. 231/01

² Bilancio Consolidato 2009, p. 357-360 group.intesasanpaolo.com 

³ Non risultano incidenti della fattispecie

INDICATORI DI PERFORMANCE

Descrizione

Pagina

INDICATORI AGGIUNTIVI**Clienti**

Reclami della clientela per tipologia	72
Sistema di qualità (eventuali certificazioni, codici di condotta adottati)	77, 114, 136
Clienti: canali diretti	77-78

Collaboratori

Ripartizione dipendenti per livello di istruzione e sesso	95
Ripartizione del personale di filiale per ruolo e per sesso	101
N. partecipanti ad attività di formazione (iscritti)	103
Formazione per contenuti	104
Formazione: giorni di formazione erogati nell'anno, media per dipendente e per modalità di erogazione	104
Comunicazione interna: eventi e politiche di comunicazione	106-108
Relazioni Industriali: giorni di assenza per motivazione	109
Contenzioso: cause in essere	110
Contenzioso: provvedimenti disciplinari	110
Diversità e pari opportunità: descrizione delle politiche e dei programmi	100-103
Numero di rapine	116

Azionisti

Capitale sociale	32
Profilo dell'azionariato	32-33
Remunerazione del capitale investito	121
Descrizione delle attività di Investor Relations	122-123
Raccomandazioni degli analisti	123
Rating	122

Fornitori

Fornitori: ripartizione delle spese amministrative per tipologia	128
Fornitori: politiche di comunicazione e informazione	129

Comunità

Rapporti con associazioni e fondazioni non bancarie	158-162
Progetti di microcredito: finanziamenti erogati	158-160
Descrizione delle attività di comunicazione e qualificazione dei media utilizzati	176

Contatti

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede legale Piazza San Carlo 156
10121 Torino
Tel. 011 5551

Sede secondaria Via Monte di Pietà 8
20121 Milano
Tel. 02 87911

Contatti per ulteriori informazioni

Ufficio Corporate Tel. 02 8796 3435
Social Responsibility Fax 02 8796 2028
E-mail csr@intesasnpaolo.com

Investor Relations Tel. 02 8794 3180
Fax 02 8794 3123
E-mail investor.relations@intesasnpaolo.com

Media Relations Tel. 02 8796 3531
Fax 02 8796 2098
E-mail stampa@intesasnpaolo.com

Internet group.intesasnpaolo.com

Realizzazione

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Progetto grafico e impaginazione

Susanne Gerhardt, Milano

Intesa Sanpaolo è la banca con maggior diffusione sul territorio nazionale. Leadership che deriva, oltre che dalle sue dimensioni, dalla capacità di interpretare e rispondere alle esigenze dei territori nei quali è presente.

Risponde a questa volontà la scelta di mantenere e valorizzare tutte le banche del gruppo, che consentono a Intesa Sanpaolo di presentarsi sul mercato come cittadina a pieno titolo di tutti i luoghi in cui opera. È per questo che il corredo iconografico del bilancio ha tratto ispirazione dal ricco patrimonio culturale delle nostre città. A rappresentarle sono stati scelti, quest'anno, i campanili di particolare rilevanza delle città sedi legali e presenti nelle denominazioni delle Banche dei Territori. È un omaggio alla tradizione e alla storia italiana nelle sue infinite variazioni. Ma è anche il segno di una volontà comunicativa e di relazione che connota l'attività delle persone di Intesa Sanpaolo e delle banche del Gruppo.



1. Milano
Campanile della Basilica di Sant'Ambrogio



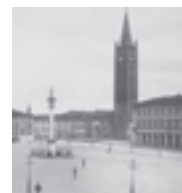
2. Torino
Campanile della Chiesa di San Carlo



3. Napoli
Campanile della Chiesa nel Monastero di Santa Chiara



4. Trento
Campanile del Duomo



5. Forlì
Campanile di Piazza Vittorio Emanuele



6. Bologna
Campanile della Chiesa di San Francesco



7. Venezia
Campanile di Piazza San Marco



8. Padova
Campanile della Basilica del Santo



9. Narni
Campanile di San Giovenale



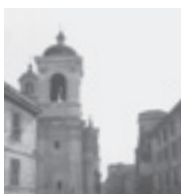
10. Rieti
Campanile del Duomo dell'Assunta



11. Spoleto
Campanile del Palazzo Montevecchio



12. Bolzano
Campanile della Chiesa di San Giovanni in Villa



13. Civitavecchia
Campanile della Chiesa dell'Orazione e Morte



14. Foligno
Campanile della Cattedrale



15. Pistoia
Campanile in Piazza del Duomo



16. Terni
Campanile della Chiesa di San Francesco



17. Firenze
Campanile di Giotto in Piazza del Duomo



18. Ascoli Piceno
Campanile della Chiesa dei Santi Vincenzo e Anastasio



19. Viterbo
Campanile della ex Chiesa degli Almadiani



20. Pescaia
Campanile della Cattedrale di Santa Maria Assunta



21. Città di Castello
Campanile del Duomo



22. Pesaro
Campanile della Chiesa di San Giacomo



23. Gorizia
Campanile della Chiesa di Sant'Ignazio



24. Cagliari
Campanile della Chiesa di Sant'Anna



25. La Spezia
Campanile della Chiesa di Nostra Signora della Neve

Fonti iconografiche

1, 7, 8, 17 Raccolte Museali Fratelli Alinari (RMFA), Firenze; **2, 4, 5, 6, 10, 18** Archivi Alinari, archivio Alinari,

Firenze; **3, 11, 14** Archivi Alinari, archivio Anderson, Firenze; **9, 16** Foto di Sergio Pagliaricc, Terni; **12** Foto di Michele Bernardinatti,

KLR foto, Trento; **13** Foto di Fotoarte Mazzoldi Gabriella, Civitavecchia; **15** Archivi Alinari, archivio Brogi, Firenze; **19** Foto di Francesco Biganzoli,

Viterbo; **20** Foto di Aurelio Amendola, Pistoia; **21** Foto di Enrico Milanese, Città di Castello; **22** Foto di Luciano Dolcini, Pesaro;

23 Foto di Franco Debernardi, Trieste; **24** Foto di Elisabetta Messina, Cagliari; **25** Foto di Maurizio Baldi, La Spezia.

