

## Lettera agli stakeholder

Con il Piano di Impresa 2018-2021 Intesa Sanpaolo conferma l'obiettivo di essere una Banca leader in Europa, orientata alla creazione di valore sostenibile nel tempo e alla sua distribuzione a tutti gli stakeholder. Il Piano fa leva su solide basi e può contare sul contributo essenziale delle nostre persone e su una piattaforma digitale all'avanguardia. In linea con le richieste che pervengono dagli stakeholder sui temi di sostenibilità, il Gruppo punta anche a rafforzare la leadership nella Corporate Social Responsibility e a diventare un punto di riferimento per la società.

I risultati 2018 confermano la capacità di Intesa Sanpaolo di creare valore, con una redditività in crescita e sostenibile nel tempo, grazie a un modello di business unico, orientato verso un profilo di rischio contenuto, l'efficienza operativa e la capacità di sviluppo dei ricavi mediante l'innovazione e l'ampliamento degli ambiti di attività.

In particolare, Intesa Sanpaolo ha confermato di essere un motore di sviluppo dell'economia reale, erogando circa 60 miliardi di euro di nuovo credito a medio-lungo termine, con circa 50 miliardi in Italia, di cui circa 42 miliardi erogati a famiglie e piccole e medie imprese. Inoltre, circa 20.000 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato, con un impatto positivo sull'occupazione attraverso la tutela di oltre 100.000 posti di lavoro.

Intesa Sanpaolo è anche il motore dell'economia sociale in Italia, con una distribuzione di dividendi che si è tradotta in erogazioni da parte delle fondazioni sue azioniste pari a oltre la metà di quelle effettuate da tutte le fondazioni bancarie italiane.

Un'attenzione particolare è stata rivolta all'inclusione finanziaria. Nel 2018 sono stati erogati circa 4,5 miliardi di euro di finanziamenti ad alto impatto sociale, indirizzati alle fasce vulnerabili di clientela, alle famiglie colpite da eventi calamitosi, al microcredito e al terzo settore.

In linea con quanto previsto nel Piano di Impresa, è stato lanciato il Fund for impact, che consentirà l'erogazione di circa 1,2 miliardi di euro a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale. La prima iniziativa ha riguardato un finanziamento – "per Merito" – messo a disposizione degli studenti residenti in Italia, circa 1,7 milioni di ragazzi, volto ad ampliare in maniera strutturale, senza necessità di garanzie, l'accesso alle università italiane e straniere.

È stato inoltre rilevante il supporto offerto dal Gruppo alle famiglie e imprese colpite da terremoti e disastri naturali e dal crollo del Ponte a Genova tramite cancellazioni e moratorie sui mutui, oltre a finanziamenti agevolati per la ricostruzione.

Nel 2018 sono stati erogati circa 250 milioni di euro a supporto di imprese sociali e al terzo settore.

La Banca pone un'attenzione costante all'eccellenza nella qualità del servizio ai clienti, i cui indici di soddisfazione sono in crescita, e ha sviluppato l'offerta attraverso una piattaforma multicanale e tramite tecnologia intelligente per la digitalizzazione e la dematerializzazione. Intesa Sanpaolo è la prima banca multicanale del Paese con l'85% dei prodotti disponibili sulle piattaforme multicanale, 8,3 milioni di clienti multicanale e 15,7 milioni di transazioni dematerializzate nell'anno.

Intesa Sanpaolo è inoltre impegnata a offrire alla propria clientela prodotti di investimento sostenibile, che integrano l'analisi finanziaria con criteri ambientali, sociali e di governance: in Italia il Gruppo è il primo operatore. In particolare Eurizon, che aderisce ai Principles for Responsible Investment dal 2015, è la prima SGR in Italia nei fondi sostenibili e etici, grazie a un'ampia offerta di prodotti dedicati, per complessivi 5,6 miliardi di euro.

La Banca da sempre attribuisce un ruolo centrale ai progetti rivolti alla crescita sociale, culturale e civile delle comunità in cui opera e ha sviluppato diverse azioni e iniziative al fine di rispondere ai bisogni derivanti dalle emergenze sociali.

Complessivamente il contributo monetario alla comunità nel 2018 è risultato pari a circa 62 milioni di euro, di cui circa la metà destinati all'arte e alla cultura. Nel 2018 il Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale di Intesa Sanpaolo ha erogato circa 12 milioni di euro a sostegno di oltre 900 progetti realizzati da enti non profit. Intesa Sanpaolo sostiene inoltre una serie di iniziative di alfabetizzazione finanziaria, ideate e sviluppate dal Museo del Risparmio, il primo laboratorio multimediale di educazione finanziaria al mondo.

È stato poi attivato un grande progetto per la riduzione della povertà infantile e il supporto alle persone bisognose che nel 2018, attraverso il sostegno a enti e associazioni caritative, ha permesso di distribuire 3,3 milioni di pasti, offrire oltre 94.000 posti letto, assicurare circa 48.000 farmaci e 36.000 indumenti.

L'impegno a valorizzare il patrimonio artistico, culturale e storico del Gruppo per promuovere l'arte e la cultura in Italia e all'estero ha visto nel 2018 oltre 500.000 visitatori ammirare le collezioni allestite nel polo museale delle Gallerie d'Italia in 14 importanti mostre, mentre circa 73.000 bambini e ragazzi hanno partecipato gratuitamente ad attività didattiche.

L'impegno ambientale di Intesa Sanpaolo ha portato a dare continuità alle azioni di contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub>, grazie a un piano pluriennale di azione, e al sostegno per lo sviluppo dell'economia verde, con finanziamenti pari a oltre 1,9 miliardi di euro erogati nel 2018.

In particolare, l'impegno a favore dell'economia circolare, sviluppato in partnership con la Fondazione Ellen MacArthur, è stato rafforzato grazie all'istituzione di un plafond creditizio di 5 miliardi di euro e al lancio del primo laboratorio italiano per la circular economy – insieme con la Fondazione Cariplo – dedicato alle imprese. Il Green Bond di Intesa Sanpaolo, emesso nel 2017 per 500 milioni di euro, è stato interamente allocato per il finanziamento di 77 progetti, che hanno consentito di evitare la produzione di oltre 213.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> annue.

I risultati ottenuti sono stati resi possibili dalle persone che lavorano in Intesa Sanpaolo. Grazie alla loro professionalità, alle loro competenze e ai loro percorsi di crescita, assieme ad un importante investimento tecnologico avviato per la trasformazione digitale, i nostri collaboratori garantiscono l'eccellenza nella qualità del servizio al cliente e la piena realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021. Il loro coinvolgimento negli obiettivi per il futuro è testimoniato dall'adesione all'aumento di capitale riservato ai dipendenti, che ha superato l'80%.

Importanti iniziative del Piano sono state definite nel corso del 2018 per le nostre persone, tutelando in primo luogo l'occupazione, con già 1.000 collaboratori ricollocati su iniziative prioritarie, e supportandone la valorizzazione e lo sviluppo, in primis con iniziative di formazione (9,1 milioni di ore erogate nel 2018), e con progetti dedicati allo sviluppo dei talenti. Ampio spazio è stato offerto al continuo miglioramento dell'impianto di welfare integrato, caratterizzato da forti investimenti e da iniziative innovative in materia di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro (sono circa 11.500 le persone che possono usufruire del lavoro flessibile), inclusione, non discriminazione. Per la prima volta tra gli obiettivi del management è stato inserito quello della promozione dello sviluppo della presenza femminile ai livelli più alti.

In linea con il proprio impegno verso la sostenibilità, Intesa Sanpaolo ha aderito a una serie di iniziative internazionali, tra cui il Global Compact, il Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente del settore finanziario (UNEP-FI) e gli Equator Principles. Inoltre, per rafforzare l'impegno alla diffusione di una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici, ad ottobre 2018 ha deciso di supportare le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures.

La vocazione di Intesa Sanpaolo a concorrere alla crescita culturale, sociale e civile dei territori in cui opera si riflette nel contributo fornito dalle sue iniziative al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, supportando e incoraggiando nuove prospettive di crescita e di sviluppo sostenibile a livello globale.

L'impegno nel campo della Corporate Social Responsibility è stato premiato con l'inclusione in numerosi indici di sostenibilità, tra cui – unica Banca italiana – i Dow Jones Sustainability Indices, la Climate Change A List 2018 del CDP e l'indice delle 100 società più sostenibili al mondo, curato da Corporate Knights.

Questi risultati, illustrati in dettaglio nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, ci incoraggiano a guardare con fiducia al futuro e alle attese dei nostri stakeholder, con cui continuiamo un dialogo aperto e attento. Il nostro impegno nei confronti di ciascuno di essi continua a essere il riferimento principale del nostro agire.

Carlo Messina



Gian Maria Gros-Pietro

