

Società

I TEMI RILEVANTI

Qualità e innovazione nella relazione con il cliente	pag. 69
Qualità del servizio	pag. 69
Digitalizzazione, innovazione e accessibilità	pag. 74
Tutela del cliente e vendita responsabile	pag. 79
Salute e sicurezza del cliente	pag. 81
Accesso al credito e inclusione finanziaria	pag. 83
Inclusione finanziaria di soggetti vulnerabili	pag. 83
Supporto al Terzo settore	pag. 88
Educazione e diffusione della cultura finanziaria	pag. 89
Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione	pag. 91
Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente	pag. 96
Investimenti sostenibili	pag. 96
Comparto assicurativo a impatto sociale	pag. 101
Relazioni con la comunità	pag. 102
Contributo alla comunità	pag. 102
Promozione della cultura per la coesione sociale	pag. 109
Responsabilità verso la catena di fornitura	pag. 117

PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Intesa Sanpaolo attribuisce un ruolo centrale ai progetti rivolti alla crescita economica, sociale, culturale e civile delle comunità in cui opera: il finanziamento all'economia reale, il sostegno alle persone in difficoltà, il supporto al Terzo settore, gli investimenti sostenibili e per l'innovazione, la valorizzazione del patrimonio artistico italiano, sono elementi fondamentali e radicati nella storia e nel modo di operare del Gruppo.

Pertanto, in coerenza con la mission aziendale, il Gruppo è focalizzato nella fornitura di prodotti e servizi bancari, finanziari e assicurativi di eccellenza ai clienti, attivando leve di sviluppo per le realtà territoriali in cui opera.

Come indicato nel Piano d'Impresa 2018-2021, Intesa Sanpaolo intende mantenere una crescita sostenibile del business facendo leva sul coinvolgimento attivo dei collaboratori e su una infrastruttura digitale all'avanguardia: entrambi questi fattori abilitanti consentono di offrire ai clienti prodotti innovativi e di qualità ampliando la gamma dei servizi, dei canali a disposizione e la loro accessibilità.

Aspetti altrettanto qualificanti sono la capacità di soddisfare la clientela tramite una macchina operativa in grado di offrire soluzioni semplici, rispondenti alle esigenze, con una particolare attenzione alla sicurezza informatica e fisica dei clienti, anche grazie al continuo rafforzamento dei presidi di controllo attivati dal Gruppo, mantenendo un approccio responsabile e trasparente nelle relazioni.

Il sostegno all'economia reale consente di assicurare alle imprese meritevoli il supporto finanziario anche nei momenti di difficoltà, accompagnandole nella realizzazione di soluzioni innovative di ristrutturazione, rilancio e crescita.

L'intervento del Gruppo a supporto della società si traduce anche in iniziative di sostegno al Terzo settore e di inclusione finanziaria delle categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale, con riferimento, in particolare, ai giovani, alla loro educazione e formazione.

L'offerta di investimenti sostenibili e la disponibilità di soluzioni assicurative per la protezione del cliente costituiscono ulteriori elementi qualificanti dell'agire responsabile del Gruppo.

Con il Piano d'Impresa 2018-2021, Intesa Sanpaolo vuole essere riferimento per le comunità e la loro crescita, facendosi carico delle sfide sociali e sviluppando partnership, anche in ambito culturale, al fine di rispondere con efficienza e innovazione ai bisogni emergenti.

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2018	Obiettivi al 2021
Banca dell'economia reale	Credito a medio lungo termine erogato all'economia reale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Circa 60 mld 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Circa 250 mld (valore cumulato 2018-2021)
Qualità e innovazione nella relazione con il cliente	Net Promoter Score	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NPS Retail: 15,9 (13,2 nel 2017 e 8,3 nel 2016); NPS Personal: 3,2 (2,7 nel 2017 e 0,4 nel 2016); NPS Imprese: 20,3 (20,2 nel 2017 e 17,6 nel 2016). Nel 2018, l'indagine è il risultato di 771.592 giudizi espressi dai clienti Retail e Personal e 48.263 giudizi espressi dai clienti Imprese 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rafforzare la qualità del livello di servizio
	Tempi medi di risposta a reclami e ricorsi della clientela (Capogruppo) rispetto alla normativa di riferimento (NR)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prodotti e servizi d'investimento: 49 gg (vs NR 60 gg); Prodotti e servizi assicurativi: 27 gg (vs NR 45 gg) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti
	Estensione della piattaforma multicanale e trasformazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Circa 8,3 mln di clienti multicanale (7,3 mln nel 2017) con un'incidenza del 70% della clientela ▪ 15,7 mln di transazioni dematerializzate e 18% delle attività digitalizzate (10% nel 2017) ▪ 3,2 mln di clienti connessi almeno una volta alla nuova App ▪ 17 Società del Gruppo già inserite nel Modello di cyber security (40%) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 70% delle attività digitalizzate ▪ 100% delle Società del Gruppo inserite nel Modello di cyber security
	Blocco di transazioni fraudolente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bloccate transazioni fraudolente per 27 mln per i clienti privati e 47 mln per i clienti imprese 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rafforzamento della cyber security
	Formazione ai collaboratori sulla sicurezza informatica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 8.280 partecipanti; 14.207 ore erogate 	
	Numero di rapine	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 13 (23 nel 2017) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attenzione continua alla sicurezza del cliente e dei collaboratori
	Inclusione finanziaria e accesso al credito	Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Circa 4,5 mld
Microcredito e prestiti anti-usura erogati		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Circa 72 mln 	
Sostegno alle popolazioni colpite da eventi catastrofici		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oltre 15 mln di remissioni unilaterali sui mutui relativi a immobili inagibili; erogazioni di circa 200 mln di finanziamenti agevolati (più di 3.500) ▪ Supporto a famiglie e imprese colpite dal crollo del Ponte a Genova con plafond di 4,5 mln per remissione unilaterale sui mutui e 50 mln per ricostruzione 	
Fund for Impact		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lancio del Fondo e della prima iniziativa "per Merito" dedicata agli studenti universitari 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sviluppo di un fondo di circa 250 mln per consentire l'erogazione di prestiti per circa 1,2 mld a categorie con difficoltà di accesso al credito

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2018	Obiettivi al 2021
	Credito erogato a supporto alle imprese sociali e al Terzo settore	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Circa 250 mln 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuovo credito a medio/lungo termine a supporto delle imprese sociali per 700 mln (valore cumulato 2018-2021)
Investimenti sostenibili e protezione del cliente	Fondi Etici/ESG	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 31,0% della quota di mercato di Gruppo per patrimoni di fondi SRI in Italia (dicembre 2018). Per Eurizon, oltre 5,6 mld di fondi Etici/ESG (30,4% del mercato); 24 prodotti dedicati; lanciati 11 nuovi fondi. Per Fideuram 115 mln di fondi Etici/ESG 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rafforzamento della leadership negli investimenti sostenibili
	Attività di engagement con società emittenti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 600 engagement di Eurizon con le società emittenti, di cui quasi il 22% esclusivamente dedicati a tematiche ESG 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Potenziamento dell'attività di engagement in linea con i Principi di Stewardship
	Premi lordi assicurazioni non motor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 405 mln (341 mln nel 2017) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sviluppo dell'offerta di protezione
Contributo alla comunità	Contributo monetario alla comunità*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 61,7 mln (49,6 nel 2017) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diventare un modello di riferimento per la società in termini di responsabilità sociale e culturale
	Progetto Cibo e riparo per i bisognosi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distribuiti circa 9.000 pasti al giorno (3,3 milioni all'anno, oltre il 90% dell'impegno del Piano di Impresa 2018-2021); circa 7.900 posti letto al mese (circa 95.000 all'anno, circa il 130% dell'impegno del Piano); 48.000 farmaci all'anno (130% dell'impegno del Piano) e circa 36.000 capi di abbigliamento al mese (100% dell'impegno del Piano) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lotta contro la povertà con la distribuzione di 10.000 pasti al giorno (3,6 milioni all'anno) e l'offerta di 6.000 posti letto al mese (72.000 all'anno), 3.000 medicine e vestiti al mese (36.000 farmaci e 36.000 indumenti all'anno)
	Progetto per la cultura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contributo monetario per Arte e Cultura pari a 30,9 mln. ▪ Organizzate 14 mostre con oltre 500.000 visitatori; partecipazione gratuita di circa 73.000 bambini e ragazzi, provenienti dalle scuole del territorio, ad attività didattiche; 140 capolavori in prestito a musei italiani e internazionali e oltre 100 storici dell'arte stabilmente presso le Gallerie d'Italia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valorizzazione e condivisione del patrimonio artistico e culturale del Gruppo e promozione della cultura e della conoscenza del patrimonio del Paese

* Il contributo monetario alla comunità è calcolato secondo la metodologia LBG.

Qualità e innovazione nella relazione con il cliente

POLITICHE AZIENDALI

In coerenza con i valori e i principi di condotta definiti nel Codice Etico, che si basano sull'ascolto e dialogo, sulla trasparenza ed equità e sulla tutela della sicurezza nelle relazioni commerciali, il Gruppo pone il cliente al centro dell'attenzione e aspira a mantenere i rapporti a un livello di eccellenza.

Tali valori e principi sono recepiti in norme essenziali di comportamento definiti nel Codice Interno di Comportamento di Gruppo che ne impegna al rispetto consiglieri di amministrazione, dipendenti e altri collaboratori. Inoltre, per specifiche aree di attività che governano la qualità della relazione con la clientela, sono previste Linee Guida di governance e regole improntate all'attivazione di processi che, adottando modelli ad elevato livello di tutela, improntano i comportamenti a criteri di sostanziale buona fede e correttezza nella relazione. Anche gli aspetti di salute e sicurezza dei clienti sono presidiati con politiche che stabiliscono principi, regole di comportamento e definizione di responsabilità nella relazione operativa, in filiale e su canale digitale.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Intesa Sanpaolo ha adottato un modello di servizio focalizzato per aree di business con una struttura organizzativa che assicura il presidio in Italia e negli Stati esteri in cui opera. Le Divisioni hanno il compito di sviluppare la miglior qualità nel livello di servizio attraverso i diversi canali, al fine di rendere più efficace l'offerta commerciale per le diverse tipologie di clientela. La soddisfazione dei clienti e la qualità del servizio offerto sono monitorate e presidiate dalle strutture che si occupano di customer satisfaction e customer experience nelle diverse Divisioni di business.

L'ASCOLTO DEI CLIENTI RETAIL E IMPRESE IN ITALIA

Per la Divisione Banca dei Territori, il modello gestionale in materia è guidato dall'ascolto attivo sulle esperienze di fruizione dei servizi sui diversi canali e nelle molteplici occasioni di interazione con la clientela e dalla possibilità di trasformare i feedback in interventi di miglioramento continuo.

Lo strumento guida è un sistema integrato di rilevazioni e analisi lungo tutto il ciclo di vita delle relazioni con la Banca, in un'ottica di ascolto e analisi e di successivo intervento correttivo.

L'attenzione al cliente è caratterizzata:

- dal monitoraggio della soddisfazione e dalla raccolta di opinioni e suggerimenti per individuare opportunità di miglioramento sia nei prodotti e servizi sia nelle interazioni con la Banca;
- da un approccio orientato alla tutela e soddisfazione del cliente, misurata mediante la rilevazione del Net Promoter Score (NPS), il giudizio che rileva la propensione a consigliare la Banca;
- dalla definizione e dal monitoraggio di KPI di qualità erogata, misurato attraverso quattro indici (NPS e indici di eccellenza nel servizio, operativa e nel credito) i cui risultati, pubblicati all'interno del portale SEIok, concorrono, pesando per il 25% sull'Indicatore Sintetico di Performance, alla determinazione del Premio Variabile di Risultato delle filiali e delle aree della Divisione Banca dei Territori;
- la tempestiva e puntuale gestione dei reclami che rileva le cause di insoddisfazione consentendo di individuare eventuali interventi di correzione per ridurre i rischi operativi e reputazionali.

Già a partire dalla fase di progettazione dei nuovi prodotti, le evidenze emerse dalle valutazioni dei comportamenti dei clienti e dai benchmark di mercato consentono di rilevare i bisogni latenti e diventano un elemento a supporto della definizione e del disegno di prodotti e servizi. Particolarmente importante per i servizi fortemente innovativi è la successiva fase di rilevazione del gradimento dei nuovi progetti che, grazie al coinvolgimento di utenti target in focus group e test di utilizzo, consente di suggerire perfezionamenti delle proposte già durante la loro ideazione.

Le indagini di customer experience monitorano l'ascolto del cliente in modo continuativo durante l'utilizzo vero e proprio dei prodotti e dei servizi: in questa fase, il processo di rilevazione si attiva a valle di un'interazione con la Banca e identifica i fattori di soddisfazione e di insoddisfazione per individuare gli aspetti su cui intervenire. Oltre alle rilevazioni continuative, per soddisfare specifiche esigenze informative vengono attivate, di volta in volta, specifiche indagini di approfondimento.

L'ascolto del cliente è integrato e arricchito con il punto di vista dei collaboratori che sono chiamati ad esprimere la loro percezione sulla relazione con i clienti, sui prodotti, sui processi e sui servizi erogati alla rete delle

filiali dalle strutture interne. Questo modello di intervento consente di raccogliere suggerimenti su temi strategici, comportamentali e organizzativi.

Nel 2018 la customer experience è stata misurata su 100 punti di contatto con la Banca, molti dei quali dedicati alla multicanalità. Nel complesso, nel corso del 2018 sono stati raccolti circa 370.000 feedback a seguito di contatti avvenuti in Filiale, 395.000 questionari relativi a interazioni con la Banca avvenute sul canale Internet Banking e 60.000 questionari da App.

Le indagini realizzate per rispondere a esigenze specifiche oppure per approfondire particolari temi emersi nell'ambito delle indagini continuative sono state 11 e, grazie al coinvolgimento di più di 680.000 clienti, hanno consentito di raccogliere circa 34.000 interviste complete.

Nel 2018, inoltre, sono stati coinvolti più di 42.000 collaboratori in indagini sul cliente interno: l'analisi dei quasi 14.000 riscontri ricevuti ha consentito di approfondire la percezione dei collaboratori circa la relazione con il cliente e raccogliere importanti spunti di miglioramento sui processi e sugli strumenti di lavoro.

È proseguita la rilevazione del Net Promoter Score (NPS), un indicatore che, misurando la propensione a raccomandare la Banca, indica la qualità complessiva percepita dal cliente. Nel 2018 sono stati analizzati i dati relativi a più di 770.000 clienti Privati e circa 50.000 Imprese.

Andamento NPS per tipologia di clientela	2018	2017	2016
Retail	15,9	13,2	8,3
Personal	3,2	2,7	0,4
Imprese	20,3	20,2	17,6

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori. Sono esclusi dalla rilevazione i clienti dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca.

NET PROMOTER SCORE – NPS®

È un indicatore che misura la propensione dei clienti a consigliare un prodotto, un servizio o un'azienda.

L'NPS si basa su una semplice domanda posta al cliente per rilevare quanto consiglierebbe la Banca a un amico, parente o impresa partner (a seconda dell'interlocutore).

Sulla base del giudizio espresso i rispondenti vengono suddivisi in:

- detrattori: clienti insoddisfatti che potrebbero danneggiare l'azienda attraverso un passaparola negativo;
- passivi: clienti soddisfatti ma non affezionati, che potrebbero essere influenzati dalla concorrenza;
- promotori: clienti fedeli all'azienda che la consigliano ad altre persone.

Il Net Promoter Score viene calcolato sottraendo la percentuale di detrattori alla percentuale di promotori ottenuta. Il risultato però non viene espresso in punti percentuali, ma come numero assoluto compreso tra -100 e +100.

L'NPS è un importante strumento di valorizzazione dell'ascolto del cliente: i clienti, oltre al giudizio sulla raccomandabilità della Banca, sono invitati ad esprimere la motivazione del loro giudizio. Nel 2018 sono stati raccolti oltre 220.000 commenti, informazioni destrutturate ma ricche di contenuto che, grazie all'utilizzo di avanzate tecnologie di analisi semantica, sono state trasformate in spunti di miglioramento per l'azienda.

Anche nel 2018 l'NPS ha contribuito in maniera rilevante all'Indicatore di Eccellenza misurato per tutte le Filiali e ha arricchito il panorama informativo degli indicatori essenziali di prestazione (KPI) sulla qualità erogata, relativo agli aspetti di Eccellenza nel servizio, Eccellenza nel credito e Eccellenza operativa.

Per garantire continuità nel raggiungimento di obiettivi di eccellenza nella qualità e un pieno coinvolgimento organizzativo, è stato avviato, a fine 2018, il progetto dei Tavoli della Qualità destinati a diventare lo strumento cardine attorno al quale organizzare le attività di miglioramento della Divisione Banca dei Territori.

I Tavoli sono gruppi di lavoro strutturati, con competenze e poteri di intervento definiti, che consentono di valorizzare il patrimonio informativo raccolto mediante l'ascolto del cliente traducendolo in azioni concrete volte al miglioramento continuo di prodotto, processo e relazione, con la definizione di piani di attività.

L'ASCOLTO DEI CLIENTI GRANDI IMPRESE IN ITALIA

Anche nelle relazioni con questa specifica tipologia di clientela, le indagini di customer satisfaction sono progettate ed effettuate regolarmente sulla base delle richieste delle strutture responsabili di prodotti e servizi con l'obiettivo di identificare le linee da perseguire per il miglioramento dell'offerta. Sono le strutture stesse che, sulla base delle evidenze emerse, definiscono il piano di azioni e agiscono per adeguarsi alle necessità evidenziate. I risultati delle indagini sono costantemente condivisi con le funzioni di relazione che, nell'approccio con il cliente, beneficiano delle informazioni ottenute e possono agire con una maggiore consapevolezza e attenzione verso le necessità del cliente. Nel corso del 2018, la Divisione Corporate e Investment Banking ha progettato e realizzato nuove indagini sui clienti del proprio perimetro che hanno coinvolto:

- 162 referenti di aziende, con una ricerca quantitativa online sui processi di gestione dei flussi di pagamento, manuali e cartacei. Il tasso di risposta è stato del 31%. L'indice Net Promoter Score è risultato pari a 49.
- 437 referenti di aziende online in una ricerca quantitativa con l'obiettivo di valutare la soddisfazione della clientela sulla gestione dell'operatività in ambito estero specialistico e transazionale. Il tasso di risposta è stato del 30%. L'indice Net Promoter Score (NPS) è stato pari a 45 e l'indice di soddisfazione generale (CSI – Customer Satisfaction Index¹) è stato di 87,3 su 100.
- 308 referenti Top Manager e Imprenditori, tramite una ricerca qualitativa e quantitativa condotta con tripla modalità di contatto (colloquio diretto, interviste telefoniche e online), con lo scopo di ottenere, oltre ad una puntuale percezione del livello di servizio offerto dalla Divisione, orientamenti per interpretare lo scenario attuale, approfondire i nuovi bisogni e le aspettative della clientela in un'ottica di continuo miglioramento e adeguamento all'evoluzione delle esigenze. Il tasso di risposta è stato del 47%. L'indice Net Promoter Score è pari a 46,5.
- 80 referenti di aziende, mediante una ricerca qualitativa condotta attraverso interviste (colloquio diretto e telefonico), finalizzate a individuare le modalità per meglio accompagnare i clienti nelle diverse fasi del processo di fusione per incorporazione di Banca IMI in Intesa Sanpaolo come previsto dal Piano Industriale del Gruppo. Nella prima fase della ricerca il tasso di risposta è stato del 23%.
- 70 referenti, con ruolo di Investor Relation Managers, di aziende appartenenti al segmento STAR, con intervista online in una ricerca qualitativa finalizzata a comprendere quali driver strategici, anche in relazione all'utilizzo e all'efficacia degli stimoli fiscali, siano risultati maggiormente incisivi nel determinare il successo per le aziende. L'obiettivo è di individuare e riproporre le strategie migliori alle imprese clienti. Il tasso di risposta è stato del 67%.
- 649 referenti di aziende, tramite modalità online, in una ricerca quantitativa finalizzata a migliorare la qualità dell'offerta nei servizi di monetica (servizi di accettazione pagamenti mediante POS, MonetaWeb) e per monitorare il costante mantenimento dei livelli di servizio a conclusione del processo di cessione di Setefi al consorzio Mercury. Il tasso di risposta è stato del 26%. L'indice Net Promoter Score è pari a 18.

L'ASCOLTO DEI CLIENTI NELLE BANCHE ESTERE

L'attività di rilevazione della customer satisfaction dei clienti Retail nelle Banche estere del Gruppo ha riguardato cinque realtà (Banca Intesa Beograd in Serbia, Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, CIB Bank in Ungheria, Privredna Banka Zagreb-PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia) con specifico focus sull'offerta multicanale e sul modello di servizio, al fine di approfondire il ruolo della consulenza nell'ambito dei processi di vendita. Specifiche analisi sono state volte a comprendere l'importanza del fattore umano nel rapporto tra banca e cliente al fine di implementare correttamente l'offerta multicanale e assistere i clienti nell'utilizzo dei nuovi canali digitali e macchine ATM. Con riferimento all'indagine di benchmarking, realizzata fra giugno e novembre 2018, sono state effettuate circa 8.000 interviste nei principali paesi di operatività del Gruppo. I risultati della ricerca mostrano livelli di soddisfazione stabili sia con riferimento ai sistemi bancari paese che alle singole Banche.

Per quanto riguarda la clientela Piccole e Medie Imprese, nel corso del 2018, sono state effettuate indagini di customer satisfaction sia interne sia di benchmarking, in CIB Bank (Ungheria), Banca Intesa Beograd (Serbia), Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), VÚB Banka (Slovacchia) e PBZ (Croazia) che hanno coinvolto complessivamente circa 3.000 aziende, clienti e non clienti. In tutti i progetti è stato significativo il supporto della rete di gestori della relazione nel ruolo di promotori delle tematiche dell'ascolto della clientela.

¹ L'indice è stato calcolato facendo ricorso a un modello a equazioni strutturali con variabili latenti, nello specifico il Partial Least Squares - Path modeling (in letteratura noto con l'acronimo PLS-PM). Fra gli output del modello vi è la misurazione, mediante un indice sintetico, del livello di soddisfazione complessiva (CSI - Customer Satisfaction Index).

INSTANT FEEDBACK

La Divisione International Subsidiary Banks pone particolare attenzione all'ascolto dei suoi clienti, con l'obiettivo di raccogliere l'opinione della clientela retail nei loro momenti relazionali con la banca e al tempo stesso di risolvere le eventuali problematiche emerse. Il programma Instant Feedback è già attivo in tre banche estere, PBZ (Croazia), Intesa Sanpaolo Bank Albania e CIB Bank (Ungheria) registrando un livello di partecipazione molto elevato, nell'ordine di circa 150.000 utenti coinvolti a partire da agosto 2018 e circa 13.000 feedback raccolti. Ogni cliente ascoltato riceve un riscontro dalla banca e, laddove ci siano motivi di insoddisfazione, si realizza un contatto personalizzato volto a risolvere le problematiche emerse. Questo modello gestionale permette di ottenere un impatto positivo in termini di riduzione del numero di reclami e di fidelizzazione bancaria.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è impegnato in un dialogo costante con la propria clientela per mantenere la relazione su un livello di eccellenza. Per consolidare il rapporto fiduciario è attribuita un'importanza fondamentale all'attenta e tempestiva gestione dei reclami e delle altre istanze con le quali i clienti manifestano insoddisfazione.

La puntuale identificazione delle cause che hanno generato insoddisfazione, oltre a favorire la soluzione delle questioni sollevate e a salvaguardare le relazioni commerciali, fornisce elementi utili per valutare il livello di servizio e migliorare l'offerta con interventi di correzione dei processi, finalizzati a ridurre i rischi operativi, reputazionali e legali oltre che a valorizzare la relazione tra banca e cliente.

Il modello di riferimento ed i principi di valutazione e gestione dei reclami, dei ricorsi, dei disconoscimenti e degli esposti alle Autorità di Vigilanza sono disciplinati da Linee Guida per la gestione dei reclami, dei disconoscimenti, degli esposti ad Autorità di Vigilanza e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione alternativa delle controversie, emanate nel mese di luglio 2016 e successivamente recepite dalle Società italiane ed estere del Gruppo. La gestione dei reclami inoltrati dalla clientela della Divisione Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo e delle Banche e Società del Gruppo è affidata alla struttura Reclami e Disconoscimenti, inserita nella Direzione Controlli, Reclami, Monitoraggio Costi e Investimenti che è tenuta ad assicurare il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalle normative e differenziati a seconda della tipologia di reclamo.

L'aumento dei volumi dei reclami e delle strutture dedicate (da due a sei: Milano, Bologna, Montebelluna, Vicenza, Trieste e Sarmede di Rubano) a seguito dell'incorporazione nella Capogruppo di Accedo SpA, società operante nel settore del credito al consumo, e dell'Insieme Aggregato delle ex-Banche venete, unitamente alle richieste dell'Autorità di vigilanza sull'utilizzo dei reclami come elemento importante di product governance, hanno generato la necessità di rivedere l'organizzazione, i processi e gli strumenti adottati.

In continuità con il progetto, già avviato nel 2014 dalla Struttura Reclami e Disconoscimenti, incentrato su processi e strumenti IT, che aveva permesso di raggiungere risultati efficaci in termini di giorni di lavorazione e di contenimento del numero dei reclami scaduti, nel giugno del 2018 è stato avviato un ulteriore percorso di miglioramento con il progetto Creare Valore dai Reclami. Questo nuovo progetto è diretto a ottimizzare le modalità di gestione dei reclami per consentire una maggiore focalizzazione e valorizzazione del patrimonio informativo contenuto nei reclami, sia attraverso una nuova modalità di classificazione e un aumento dell'automazione dei processi, che tramite la gestione semiautomatica delle pratiche seriali a bassa complessità. Il progetto dedica poi grande attenzione alla gestione del cambiamento interno, anche attraverso la formalizzazione dei ruoli, la formazione strutturata, la mappatura delle competenze per definire specifici percorsi di crescita professionale.

La nuova articolazione della struttura Reclami e Disconoscimenti, organizzata in due comparti dedicati rispettivamente ai servizi bancari e servizi di investimento e ai finanziamenti e disconoscimenti (relativi a operazioni effettuate con l'utilizzo di carte e di operazioni relative ai sistemi di pagamento), consente una specializzazione adeguata ad affrontare con i migliori strumenti le tematiche trattate.

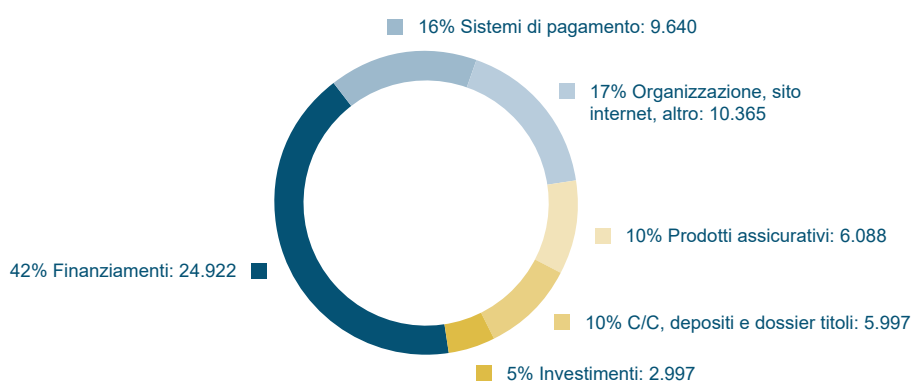
La struttura Reclami e Disconoscimenti, nell'assicurare il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalle normative vigenti, ha il compito di fornire risposta in forma scritta ad ogni reclamo, differenziato a seconda della tipologia di istanza presentata in:

- reclami sui sistemi di pagamento: riguardano i sistemi di pagamento contemplati dalla normativa PSD2 (ad esempio bonifici, carte di credito/debito, POS), per i quali è prevista una tempistica di evasione pari a 15 giorni;
- reclami bancari e finanziari (ordinari): attengono ai servizi bancari e finanziari e hanno una tempistica di evasione di 30 giorni;
- reclami prodotti assicurativi: afferiscono all'operato della Banca in occasione del collocamento delle polizze assicurative ramo danni e sulla durata delle Assicurazioni vita (Ramo I), che prevedono una tempistica di evasione di 45 giorni;

- reclami servizi di investimento: si tratta dei reclami riguardanti i servizi d'investimento e/o accessori (ex D. Lgs. 58/1998). Inoltre, nella fattispecie sono ricompresi i reclami relativi al collocamento di polizze assicurative vita Ramo III, Ramo V e Multiramo. La tempistica di evasione è di 60 giorni.

La struttura Reclami e Disconoscimenti provvede al censimento delle istanze ricevute, alla gestione istruttoria delle pratiche, alla formulazione dei conseguenti riscontri alla clientela, esercitando anche la propria facoltà di autonomia gestionale qualora sia necessario rimborsare il cliente. In particolare, è costante il confronto con le Strutture del Chief Compliance Officer e con la Direzione Legale e Contenzioso – che provvede direttamente alla gestione dei ricorsi promossi davanti all'Arbitro Bancario Finanziario e all'Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob – verificando l'eventuale progressivo consolidamento di orientamenti di ordine generale su specifiche materie.

Riguardo al Perimetro Italia¹, nel 2018 sono stati registrati 60.009 reclami, ricorsi ed esposti, ripartiti come segue:



- Finanziamenti: rappresentano il 42% del totale ed evidenziano un decremento del 10%. Tale andamento è riconducibile principalmente alla riduzione delle istanze presentate da ex clienti di Accedo² che, a fronte dell'estinzione anticipata di finanziamenti con cessione del quinto dello stipendio, reclamano la restituzione pro-quota di commissioni e/o oneri pagati al momento dell'erogazione. Nel perimetro della Divisione Banca dei Territori nel 2018 si registra una diminuzione delle istanze riferite alla presunta usurarietà delle condizioni e all'illegittimità degli effetti anatocistici della capitalizzazione degli interessi, mentre risultano in aumento le istanze riferite a: errori e ritardi nell'esecuzione delle operazioni, valutazione del merito del credito e segnalazioni a Centrali di informazione sui rischi finanziari;
- Tematiche organizzative e gestione/funzionalità dei siti internet: rappresentano il 17% del totale e registrano un aumento del 16%, principalmente riconducibile a malfunzionamenti, layout e fruibilità del nuovo sito internet, oltre che a tempi di attesa, code in filiale e, più in generale, a comportamenti del personale percepiti come inadeguati;
- Sistemi di pagamento: rappresentano il 16% del totale, in crescita del 27%. Quasi la metà delle doglianze si riferisce a errori o ritardi nell'esecuzione di operazioni e circa un quarto a frodi – in particolare informatiche e sull'operatività in assegni – in ragione delle quali il cliente contesta addebiti a suo carico;
- Prodotti assicurativi: rappresentano il 10 % del totale, in crescita del 7%. La maggior parte delle istanze riguardano le Compagnie del Gruppo e sono riconducibili principalmente all'area liquidativa (gestione della pratica di sinistro, reiezioni contrattuali) e ad aspetti amministrativi (rimborso di premi pagati e non goduti e problematiche legate all'incasso/regolazione/addebito dei premi);
- Conti correnti, depositi e dossier titoli: rappresentano il 10% del totale, con un aumento del 62%, e sono riconducibili principalmente alle contestazioni relative a errori e ritardi di lavorazione, anche in riferimento alle richieste di estinzione di rapporti e alle manovre unilaterali effettuate nel 2017 sui c/c e sui rapporti provenienti dalle Banche venete;
- Investimenti: rappresentano il 5% del totale, in crescita del 3%. Le più frequenti cause di lamentela sono riferite a errori e/o ritardi nell'esecuzione di operazioni di compravendita, all'andamento negativo dei mercati finanziari – che si è riflesso in risultati non in linea con le attese di fondi d'investimento, gestioni e polizze finanziarie – e a ritardi nel trasferimento dei titoli presso altri intermediari.

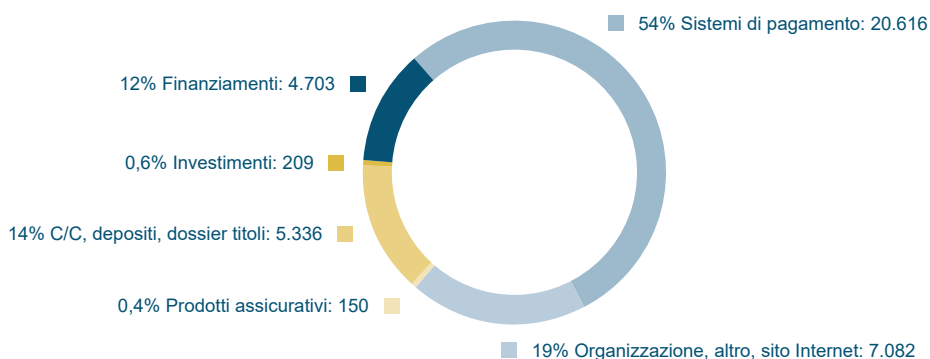
¹ Il perimetro include le seguenti società: Intesa Sanpaolo, Rete delle Banche operanti in Italia, Mediocredito Italiano, Banca 5 (Divisione Banca dei Territori); Banca IMI (Divisione Corporate e Investment Banking); Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking, Intesa Sanpaolo Private Banking, Sanpaolo Invest (Divisione Private Banking); Intesa Sanpaolo Vita, Intesa Sanpaolo Assicura, Intesa Sanpaolo Life, Fideuram Vita (Divisione Insurance); Eurizon Capital SGR, Epsilon SGR, Eurizon Capital SA (Divisione Asset Management); Intesa Sanpaolo Provis, IMI Fondi Chiusi SGR.

² Nel mese di Febbraio 2017 Accedo è stata incorporata in Intesa Sanpaolo; in ragione di tale operazione societaria, Intesa Sanpaolo è subentrata, senza soluzione di continuità, in tutti i rapporti contrattuali attivi e passivi intestati ad Accedo e in particolare in tutti i contratti di finanziamento stipulati da quest'ultima.

I dati sopra illustrati comprendono 1.760 richieste di chiarimento formulate dalle Autorità di Vigilanza a seguito dell'inoltro alle stesse di esposti formulati dalla clientela e 3.591 ricorsi ad Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

Nel corso del 2018 è stato definito l'esito di 59.503 istanze – anche nell'ambito di procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie – di cui 17.933 hanno trovato accoglimento. I tempi medi di lavorazione e riscontro dei reclami risultano mediamente inferiori alle previsioni delle normative di riferimento.

Riguardo alla situazione complessiva del fenomeno sul perimetro estero¹ segnala che nel 2018 sono stati registrati 38.096 reclami, ricorsi ed esposti, ripartiti come segue:



Rispetto al 2017 si registra una riduzione complessiva del numero delle istanze pari al 6%, con andamenti tuttavia differenziati tra le diverse banche; per quanto attiene alle entità di maggiori dimensioni, risultano in crescita i reclami di Banca Intesa Beograd (+16%), VÚB Banka (+13%) e CIB Bank (+10%), mentre diminuiscono le istanze indirizzate a Privredna Banka Zagreb-PBZ (-28%).

I reclami, ricorsi ed esposti riferiti alla categoria dei sistemi di pagamento rappresentano, in continuità con l'esercizio precedente, la prima fattispecie per numerosità, con il 54% del totale, ed evidenziano un lieve aumento rispetto al 2017 (+1%). Più della metà di tali istanze, riconducibile a VÚB Banka (Slovacchia), sono principalmente motivate da malfunzionamenti delle apparecchiature ATM/POS e da frodi nell'operatività tramite l'internet banking. Particolarmente significative risultano le contestazioni relative alle tematiche organizzative e alla gestione e funzionalità dei siti internet, pari al 19% del totale e in diminuzione del 14% rispetto al 2017, riguardanti nella quasi totalità la controllata croata Privredna Banka Zagreb-PBZ e connesse principalmente a disfunzioni dei servizi di remote banking.

Numericamente più limitate risultano le istanze in materia di Conti correnti, Depositi e Dossier Titoli (14% del totale, in diminuzione del 3%) e Finanziamenti (12% del totale, in diminuzione del 15%) mentre si mantiene poco significativo il peso delle doglianze relative ai Prodotti assicurativi e agli Investimenti (1% del totale, in riduzione del 56%), in linea con i volumi di business presso le singole controllate.

Nel corso del 2018 sono state complessivamente evase 38.486 istanze – anche nel contesto di procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie – di cui 22.520 hanno trovato accoglimento. I tempi medi di evasione delle pratiche variano a seconda delle controllate e risultano generalmente in linea con le previsioni della normativa locale, laddove presenti termini vincolanti di risoluzione.

DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E ACCESSIBILITÀ

I PROCESSI DI DIGITALIZZAZIONE VERSO LA BANCA MULTICANALE INTEGRATA

Intesa Sanpaolo sta realizzando un percorso di trasformazione del Gruppo in una digital company, anticipando e accompagnando i bisogni e i comportamenti dei clienti per orientarli sempre di più alla costruzione di relazioni a distanza con la Banca.

Obiettivi centrali del Piano d'Impresa 2018-2021 sono infatti la digitalizzazione a scala con passaggi graduali che prevedono l'interazione continua con i clienti e con i collaboratori, l'innovazione a impatto con la costruzione del brand di innovazione di Gruppo e supporto allo sviluppo delle imprese e la predisposizione di sistemi IT

¹ Il perimetro comprende le seguenti Società: Privredna Banka Zagreb-PBZ (Croazia), VÚB Banka (Slovacchia), CIB Bank (Ungheria), Banca Intesa Beograd – BIB (Serbia), ISP Bank Slovenia, Banca Intesa Russia, Bank of Alexandria (Egitto), Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Bank Romania, Intesa Sanpaolo Bank Bosna i Hercegovina – BiH, Pravex Bank (Ucraina), Eximbank (Moldavia); Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg, Filiali estere di Intesa Sanpaolo (gestite dalla Divisione Corporate e Investment Banking).

e processi per essere digital ready. Allo stesso tempo, è programmato il rafforzamento della struttura operativa con nuove competenze, sia per mantenere la macchina operativa su elevati livelli di efficienza, sia per accompagnare l'evoluzione del processo produttivo in una logica di reale partnership tra il business e l'IT, gestendo e sfruttando il potenziale insito nei dati e nelle relative tecniche innovative di analisi e focalizzandosi ancor più sull'efficacia degli investimenti.

In tale ambito le esigenze di trasformazione dell'attuale modello operativo e di funzionamento della Banca stanno portando alla revisione profonda della piattaforma IT sia in un'ottica di attenzione alla cyber security sia per l'ulteriore ampliamento della multicanalità dei servizi rivolti ai clienti.

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

- 8,3 milioni di clienti multicanale nel 2018 (7,3 milioni nel 2017) con una incidenza del 70% rispetto al totale di circa 12 milioni di clienti;
- 3,2 milioni di clienti connessi almeno una volta alla nuova App nel 2018, di cui quasi due milioni hanno già attivato il nuovo sistema di accesso più semplice e sicuro rispetto alla chiavetta fisica, ossia l'OkeySmart, il software OTP (One-Time Password, conforme ai requisiti della Direttiva europea sui servizi di pagamento nel mercato interno – la cosiddetta PSD2 - Payments Service Directive 2);
- 56 milioni di accessi mensili tramite App, con un totale di 39,8 milioni di operazioni transazionali dispositive annue e oltre 31 milioni di operazioni di post vendita sulle carte di pagamento (es: modifica plafond, Geocontrol, aggiornamento PIN ecc.);
- 85% del catalogo offerto alla clientela retail acquistabile tramite piattaforme multicanali (tra cui il conto corrente, le carte di pagamento, i prestiti personali e anche prodotti non bancari, quali smartphone, tablet e PC);
- 15,7 milioni di transazioni dematerializzate nel 2018 e circa 40 milioni dal pieno lancio della iniziativa (inizio 2016);
- 47.800 prodotti venduti tramite Filiali Online nel 2018, con una incidenza sul totale delle vendite di quasi il 5% (2% nel 2017);
- 31 «gestori e coordinatori remoti» già attivi nella Filiale Online (offerta di servizio di consulenza a distanza e assistenza dedicata con copertura oraria estesa), con circa 2.000 clienti serviti.

La logica dell'intervento di trasformazione digitale continua a mantenere, a livello strategico e nelle azioni realizzate dal Gruppo, l'attenzione verso la centralità delle persone – clienti e collaboratori – in un modello di relazione consolidato e duraturo, sempre più improntato sulla qualità e sulla fiducia.

IL COINVOLGIMENTO DEI COLLABORATORI

Nel 2018 sono proseguiti gli interventi di change management dedicati alle modalità di coinvolgimento dei collaboratori, per agire efficacemente sul benessere degli stessi, sulla relazione con il cliente e sulla diffusione della cultura digitale, nonché supportare e completare il processo di integrazione delle ex Banche venete.

Partendo da Insieme per la Crescita 2.0, è stato sviluppato Ottomila!, il nuovo sistema di change management della Banca dei Territori. Un insieme di strumenti e iniziative che accompagnerà le persone della Divisione (circa 47.000) nel raggiungimento degli obiettivi del Piano di Impresa 2018-2021.

Il percorso di creazione è iniziato a fine 2017, partendo dal coinvolgimento del Top Management della Divisione Banca dei Territori. È proseguito poi nel 2018, ingaggiando, attraverso varie tappe su tutto il territorio nazionale, numerosi collaboratori di Rete, Direzioni della Divisione Banca dei Territori e Società Prodotto (complessivamente circa 9.000 persone).

Ottomila! si fonda su tre pilastri:

- l'ascolto e la collaborazione nella creazione di nuove forme di coinvolgimento, che hanno consentito di definire insieme al management della Banca i principi chiave del programma;
- la guida all'azione, attraverso la progettazione di iniziative e KPI disegnati per valorizzare il contributo di ogni collaboratore;
- l'attività di animazione, attraverso un sito web dedicato, un palinsesto di eventi per ciascuna fase del programma e lo sviluppo di ulteriori strumenti, canali e supporti ad hoc.

Il motore del programma Ottomila! è la piattaforma digitale, dedicata alla diffusione della cultura del change management e luogo di confronto per i collaboratori. In questa piattaforma sono sistematicamente raccolte idee e suggerimenti su argomenti proposti dalla redazione e sono previsti momenti nei quali ciascun collaboratore può offrire il proprio contributo e condividere le proprie esperienze professionali.

Il nuovo sistema di change management è innovativo rispetto al programma precedente in quanto consente un elevato grado di personalizzazione dei contenuti.

VIVIDIGITALE

Sono proseguite nel 2018 le attività del progetto Vividigitale e l'investimento nella diffusione della cultura digitale, attraverso format dedicati a collaboratori e clienti. A tal fine è stato individuato per ogni filiale un collaboratore con funzione di "diffusore di cultura digitale" per supportare la propagazione di tale cultura nella rete operativa, tramite l'affiancamento dei collaboratori e l'aggiornamento nel corso di riunioni dedicate a illustrare, anche ai clienti, funzionalità e servizi meno conosciuti e in costante evoluzione tecnologica. Il progetto prevede il coinvolgimento di circa 100 collaboratori per ogni sessione informativa via skype. Complessivamente sono stati organizzati più di 100 incontri online su diversi argomenti (tra i quali i sistemi di pagamento digitali e l'offerta a distanza) erogati a circa 4.400 diffusori. È stato inoltre completato l'aggiornamento professionale nell'ambito della digitalizzazione, destinato ai collaboratori di Banca Apulia e ex Banche venete tramite 12 sessioni riguardanti la nuova struttura del sito e l'App Intesa Sanpaolo. Il format destinato ai clienti ha previsto invece 16 eventi organizzati nelle filiali di nuova concezione sulle tematiche digitali.

LE NUOVE MODALITÀ DI ACCESSO ALLA BANCA

L'innovazione nella qualità del servizio si esprime anche nella possibilità di effettuare operazioni dispositive o di informazione/consultazione su molteplici canali. La combinazione di una "delivery machine di successo" basata sulle persone con una "piattaforma digitale all'avanguardia" sta permettendo di proporre una banca multicanale pienamente integrata e di costruire uno stretto rapporto con la clientela anche laddove è diminuito il contatto diretto in filiale.

Nel 2018 è stato quindi migliorato ulteriormente il posizionamento come prima banca digitale del Paese con particolare rilevanza alla crescita dell'App Intesa Sanpaolo Mobile.

Intesa Sanpaolo Mobile consente semplicità e sicurezza di accesso ai servizi (le modalità di autenticazione sono effettuate secondo criteri di massima tutela, sfruttando anche l'impronta digitale o il riconoscimento facciale per i telefoni di ultima generazione o notifiche su App nel caso in cui il cliente operi dal sito), facilità e ampia flessibilità nell'utilizzo (ad esempio, pagamento dei bollettini e delle ricariche telefoniche in modo semplificato, gestione self di tutte le principali funzioni delle carte di credito compresi i limiti e le abilitazioni per l'utilizzo nei diversi Paesi del mondo, la richiesta di blocco o la sostituzione in caso di furto o smarrimento) e supporto veloce di contatto con la Filiale Online, con un semplice movimento del cellulare. È inoltre possibile prelevare senza carta alle casse veloci automatiche, oppure permette il prelievo, senza carta, in situazioni d'emergenza (il cosiddetto "prelievo SOS") da parte di amici o famigliari: è sufficiente che il destinatario utilizzi al bancomat il codice generato dall'App del titolare.

A partire dal mese di ottobre, è stata ampliata e migliorata la gamma dei servizi in mobilità con il rilascio dell'App Intesa Sanpaolo Investo, che permette di fare trading sui mercati finanziari in modo semplice, veloce e informato e tenere sotto controllo il proprio patrimonio, attraverso un'esperienza digitale analoga a quella offerta in filiale con il proprio gestore. A fine 2018 l'App Intesa Sanpaolo Mobile è stata inoltre integrata con nuove funzionalità di vendita in modalità di offerta a distanza per le polizze Motor (ViaggiaConMe, MotoConMe).

Il percorso di evoluzione dei pagamenti digitali ha consentito, a partire dalla fine di giugno, l'integrazione in Intesa Sanpaolo Mobile di XME Pay, il nuovo portafoglio digitale che contiene diverse modalità di gestione degli acquisti automatizzati al punto di vendita (pagamento nei negozi con le carte o direttamente dal conto, gestione e salvataggio delle carte fedeltà e dei documenti di identità). XME Pay permette inoltre di fare acquisti online in totale sicurezza con la possibilità di creazione di carte virtuali da utilizzare una sola volta (one shot) o con durata definita e integra Masterpass, la soluzione di Mastercard che consente il pagamento senza digitare il numero di carta. Inoltre i sistemi per dematerializzare ("tokenizzare") su mobile Samsung e Apple le carte di credito, quelle prepagate e di debito di Intesa Sanpaolo sono stati integrati. Tali soluzioni sono state aggiunte a Paygo, il sistema che permette la dematerializzazione della carta su tutti i dispositivi Android NFC. Sono state superate le 260.000 carte virtualizzate sui telefoni Android e IOS.

È stato esteso anche al circuito nazionale delle carte di debito la possibilità di dematerializzare la carta avviando una prima fase pilota a fine 2018.

XME Pay include anche modalità di pagamento "account to account" grazie ai pagamenti Bancomat Pay (JiffyPay). La soluzione permette anche di scambiare denaro durante una chat e di creare dei gruppi per dividere il conto di una cena o fare una colletta per un regalo agli amici. Dal lancio del servizio, a luglio 2015, sono stati 700.000 gli scambi per circa 27 milioni di euro.

Anche gli esercenti sono stati direttamente coinvolti per l'evoluzione dell'ecosistema dei pagamenti digitali su cui sta lavorando la Banca con l'abilitazione all'accettazione di Alipay nonché l'estensione all'accettazione fisica e online di pagamenti Bancomat Pay.

Il sostegno al processo di digitalizzazione del tessuto imprenditoriale, nel rispondere all'obbligo normativo di fatturazione elettronica per tutte le operazioni effettuate tra soggetti residenti in Italia, ha portato Intesa Sanpaolo a commercializzare a partire dal mese di ottobre il Servizio Digifattura, dedicato alle aziende clienti. Il servizio completa l'offerta della Banca per la gestione del ciclo di vita delle fatture permettendo di ottenere benefici economici per effetto di una migliorata efficienza dei processi aziendali, dell'ottimizzazione nell'archiviazione delle pratiche, con conseguente contenimento dei costi amministrativi (carta, buste, bolli, costi di spedizione, stampa, archiviazione e ricerca delle fatture).

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

Tra i canali di relazione con la clientela, le filiali continuano a rappresentare il luogo fisico della rete distributiva, dove i clienti trovano supporto e assistenza di persona, soprattutto per le operazioni più complesse. Le filiali presenti sul territorio sono sempre più orientate verso la proposta di un servizio focalizzato, personalizzato e ad alto valore aggiunto. Sono 4.217 gli sportelli in Italia (relativamente al perimetro della Divisione Banca dei Territori) e 1.065 all'estero. La presenza di Intesa Sanpaolo nelle varie regioni italiane è significativa, con quote di mercato non inferiori al 12% nella maggior parte delle regioni.

Il progetto Nuovo Layout di Filiale ha prodotto un significativo cambiamento del luogo fisico dove incontrare il cliente: spazi fisici modulari pongono al centro l'accoglienza, con aree funzionali da utilizzare a seconda del tipo di attività da svolgere (salottini, co-working) e adatte ad ospitare eventi artistici e culturali. Il nuovo modello di filiale, ideato nel 2014 anche attraverso l'ascolto dei clienti, è stato implementato negli anni successivi e a fine 2018 è presente in 184 filiali. L'esperienza vissuta dai clienti nelle nuove filiali è stata oggetto di un'indagine che ha coinvolto 233 filiali e più di 5.200 clienti che hanno apprezzato il nuovo layout come elegante e moderno. Gli ambiti di miglioramento suggeriti riguardano le aree dell'accoglienza e di attesa, per le quali è stato già realizzato un affinamento del modello che ha modificato in parte gli allestimenti e l'organizzazione del personale in queste aree.

Le filiali di nuova concezione sono state sede di eventi, Sharing Ideas, per condividere storie, idee e progetti della clientela, in modo da essere partecipi ai progetti di famiglie e imprese sul territorio. Gli eventi sono stati circa 450 e hanno visto il coinvolgimento di circa 15.000 clienti. Negli spazi di alcune filiali sono inoltre attive iniziative commerciali diverse, volte ad arricchire l'esperienza dei clienti, come, ad esempio, una pasticceria accanto alla filiale di Piazza Diaz a Milano.

Intesa Sanpaolo, a fine 2018, dispone sul territorio italiano di una rete di oltre 7.800 sportelli automatici (ATM, MTA e Casse Self Assistite) e quasi 3.100 ATM sul perimetro estero. Alla clientela è fornita una vasta gamma di servizi che va dal prelievo con tutti i tipi di carta alle interrogazioni su conti e carte, alle ricariche telefoniche, al pagamento delle utenze e dei tributi, alla disposizione di Bonifico Europeo Unico e alla ricarica degli abbonamenti delle principali società di trasporto sul territorio.

Un ruolo chiave nel percorso di crescita ed estensione del nuovo modello di banca multimediale e di affiancamento della rete distributiva sul territorio è svolto dalla Filiale Online (FOL) che consente di integrare efficacemente canali diversi di interazione, telefono, email, chat, videochat, social network, per rispondere alle esigenze di una clientela sempre più attenta al mondo digitale. La trasformazione e il potenziamento, in termini di investimenti, dimensionamento e dislocamento territoriale, pongono la Filiale Online al centro del percorso di transizione verso la digitalizzazione e la semplificazione delle attività e dei servizi, in linea con il Piano d'Impresa 2018-2021: circa 900 Gestori in 15 Sale offrono ai clienti assistenza operativa e commerciale, perseguendo elevati standard di livello di servizio. In aggiunta al servizio ai clienti, la FOL rappresenta un canale di vendita vero e proprio grazie all'offerta a distanza che consente di "chiudere contratti a distanza" integrando l'offerta in sede delle filiali. Avvalendosi anche di due punti operativi in outsourcing, sono impiegate complessivamente circa 1.350 persone fra Gestori e coordinamenti.

L'attenzione alla relazione è la base, inoltre, su cui si sta sviluppando il Progetto del Gestore Remoto: ai primi 14 Gestori sulla sede di Torino si sono affiancati i nuovi nuclei a Padova e Milano, per offrire un servizio di consulenza personalizzata su specifici segmenti in sinergia con la Rete.

Al fine di estendere l'accesso ai servizi e la capillarità sul territorio, già dal 2017 è operativa Banca 5, la prima banca online in Italia attiva nei sistemi di pagamento e dedicata esclusivamente al canale delle tabaccherie. Banca 5 conta circa 20.000 clienti tabaccai distribuiti su tutto il territorio nazionale. Nel corso dell'anno ha avviato servizi per la clientela Retail tramite la rete delle tabaccherie, con l'allestimento di punti operativi che offrono, oltre ai prodotti tradizionali di incasso e pagamento, anche servizi di prelievo e bonifico. I servizi erogati sono classificati in tre macro aree principali: al cittadino (bollettini postali e bancari, F24, bollo auto, ricariche telefoniche e carte prepagate), alle imprese (ad esempio: incassi tramite addebito diretto) e ai tabaccai (ad esempio: conto corrente e prodotti di credito).

Presso 15.000 tabaccherie convenzionate con Banca 5 è operativo, per i clienti Intesa Sanpaolo in possesso di carte di debito del circuito Maestro, MasterCard, Visa o Visa Electron, il servizio di prelievo di denaro contante, fino a 150 euro giornalieri.

PROGETTO AGDM - ADOPTING GROUP DISTRIBUTION MODEL

In coerenza con l'esperienza maturata nelle Banche italiane, la Divisione International Subsidiary Banks ha avviato nel 2018 un programma pluriennale volto ad introdurre un nuovo modello di servizio che valorizzi le specifiche esigenze dei differenti segmenti di clientela retail. Il progetto, attivo in Banca Intesa Beograd (Serbia), CIB Bank (Ungheria), Privredna Banka Zagreb-PBZ (Croazia), VÚB Banka (Slovacchia) ed Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), si pone l'obiettivo di rafforzare le relazioni con la clientela attraverso i servizi di consulenza. La realizzazione del programma prevede l'introduzione in filiale di sportelli automatici di ultima generazione (ATM - Automated Teller Machine e bancomat evoluti - MTA) per semplificare i processi transazionali migliorando la qualità dell'esperienza di relazione. In tal senso sono in corso attività di ristrutturazione della rete fisica in accordo al nuovo layout già lanciato negli anni passati nella rete in Italia.

DIGICAL

Nell'ambito internazionale, è proseguito il programma DigiCal (canali digitali + filiali fisiche), volto a rafforzare l'integrazione tra i canali fisici e digitali al fine di fornire ai clienti Retail e Small Business un nuovo modo di accedere a prodotti e servizi e di entrare in contatto con la Banca.

I principali risultati ottenuti derivano dallo sviluppo di internet e mobile banking in CIB Bank (Ungheria), PBZ in Croazia e Bank of Alexandria in Egitto. Nel 2018, CIB Bank ha raggiunto 260.000 clienti online (più che raddoppiando il numero di clienti online in un anno), Privredna Banka Zagreb-PBZ ha registrato 256.000 clienti online e Bank of Alexandria ha conseguito il traguardo di 190.000 clienti online. Inoltre, PBZ è stata premiata come "Best Digital Bank 2018 in Croazia" da Global Finance e CIB Bank ha vinto il terzo posto per "Mobile Banking App" e "Banking Innovation" da parte di Mastercard.

Alla fine del 2018, anche l'Internet e il Mobile banking sono stati introdotti in Intesa Sanpaolo Bank Albania, mentre è prevista l'estensione alle Banche Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia) e Intesa Sanpaolo Bank Romania. Nel programma DigiCal, l'applicazione Mobile e internet banking sono state integrate con modalità innovative di analisi dei profili biometrici comportamentali per aumentare la sicurezza dei clienti, prevenendo possibili frodi.

ACCESSIBILITÀ PER PERSONE CON DISABILITÀ

Per consentire alle persone ipovedenti o non vedenti di prelevare contante, conoscere il saldo del proprio conto corrente o ricaricare il cellulare allo sportello bancomat, tutti gli sportelli automatici della rete di filiali in Italia sono dotati di un'interfaccia con grafica ad alta leggibilità che facilita le operazioni per gli ipovedenti, mentre i non vedenti possono ascoltare una guida vocale su più di 6.400 macchine con l'utilizzo di normali cuffie.

Anche sul fronte delle Banche estere, all'interno del modello DigiCal, vi è un costante impegno a rendere le applicazioni conformi alle Linee Guida per l'accessibilità dei contenuti Web - WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) che li hanno resi accessibili ad un maggior numero di clienti con disabilità, offrendo anche un servizio bilingue completo (lingua locale e inglese).

Sulla base delle verifiche effettuate tenendo conto delle regolamentazioni nazionali e locali, l'accessibilità fisica per le persone con disabilità è stata garantita nella maggior parte delle filiali. In particolare, Intesa Sanpaolo Bank Romania registra una copertura nell'accessibilità dell'82%; Intesa Sanpaolo Bank Albania pari all'80%, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina (Bosnia-Erzegovina) del 76% e CIB Bank (Ungheria) del 67%.

In Italia, il monitoraggio sull'accessibilità e sulla fruibilità di edifici e servizi ha portato a concludere il censimento di 5.200 punti operativi (costituiti essenzialmente da filiali Retail, Personal, Imprese, Private, Corporate, distaccamenti delle diverse tipologie di filiali, sportelli distaccati e aziendali) su 6.018 totali, ossia oltre l'84% (sono ancora escluse le ex Banche venete), verificando la fruibilità delle apparecchiature automatizzate e accessibilità delle diverse aree con presenza di percorsi tattili per ipovedenti e ciechi. Sul sito internet di Intesa Sanpaolo è possibile reperire informazioni specifiche in merito all'accessibilità delle filiali [i].

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

Intesa Sanpaolo ha inoltre attivato una collaborazione con Fondazione LIA (Libri Italiani Accessibili) che

opera da anni con l'Associazione Italiana Editori e con l'Unione Italiana Ciechi e ipovedenti per ampliare l'accessibilità dei propri documenti pubblicati sia su internet sia sulla Intranet aziendale. Anche gli aspetti di accessibilità sono valutati nel contesto del programma di Disability Management, che rappresenta il momento di confronto e di riferimento per tutte le problematiche legate al mondo della disabilità con l'obiettivo di favorire sempre più l'inclusione (vedi pag. 129) in tutte le sue forme, accessibilità compresa.

INNOVAZIONE NEL CREDITO

L'attività di concessione del credito ai privati è stata profondamente rivisitata, sia in termini di prodotti che di processo. Per quanto riguarda i prestiti personali nel corso del 2018 è stato esteso all'intera rete delle filiali un nuovo processo di concessione che integra tutti i canali di proposta della Banca: l'offerta ricevuta dalla filiale tradizionale può essere completata e conclusa dal cliente comodamente dal proprio strumento di contatto self, in autonomia o con l'assistenza della filiale online, con una piena operatività di tutti gli attori su tutte le fasi del processo. Oltre il 70% delle pratiche di credito approvate sono effettuate con valutazione automatica e sono erogate entro le 24 ore. Complessivamente vengono erogate entro le 48 ore circa il 90% delle pratiche.

In particolare, nel credito al consumo tramite il prodotto PerTe Prestito Diretto, la Banca ha messo a disposizione – a casa del cliente, tramite il processo di vendita self – la possibilità di acquistare prodotti tra i migliori sul mercato a tasso zero potendo spaziare in un ampio catalogo di prodotti di consumo durevole. Il catalogo è in continuo arricchimento grazie a nuove partnership con operatori commerciali leader nel settore della logistica, per porre la Banca nella veste innovativa di strumento e soluzione per la soddisfazione di bisogni non finanziari. L'offerta è accompagnata da una costante presenza della Filiale Online che coadiuva il cliente nelle fasi dell'acquisto fino alla consegna del bene a domicilio.

L'innovazione nella gamma e nell'articolazione dell'offerta ha anche interessato il più tradizionale settore dei mutui casa. Il processo commerciale è stato arricchito con il nuovo prodotto Mutuo in Tasca, destinato in particolare a coloro che, per la prima volta, decidono un acquisto importante. Il nuovo Mutuo consente di ottenere una concessione di credito basata sulla capacità massima di rimborso dei mutuatari, i quali possono muoversi serenamente alla ricerca dell'immobile certi che la Banca sarà a loro supporto nell'operazione. Nel 2018 le adesioni al servizio sono state oltre 4.100.

TUTELA DEL CLIENTE E VENDITA RESPONSABILE

TRASPARENZA VERSO I CLIENTI

Intesa Sanpaolo vuole rendere più chiara e comprensibile l'esposizione delle informazioni destinate al cliente in tutte le fasi della relazione con la Banca, attraverso la semplicità del linguaggio, la trasparenza delle informazioni e l'allineamento delle condizioni all'interno dei diversi documenti riferiti ad uno stesso prodotto/servizio. I principali documenti dell'offerta, redatti secondo requisiti di chiarezza e comprensibilità, sono presenti, oltre che in filiale, anche sul sito internet della Banca, nella sezione Trasparenza bancaria [\[i\]](#) in particolare con riferimento ai Fogli Informativi dei prodotti e dei servizi, alle Guide specifiche e ai Documenti informativi delle condizioni offerte alla generalità della clientela.

INVESTIMENTI: IL SERVIZIO DI CONSULENZA

Nell'ambito degli investimenti, in linea con la Direttiva MiFID, Intesa Sanpaolo ha scelto, già a partire dal 2007, di offrire ai clienti il più alto livello di tutela, ovvero il servizio di consulenza. Tale servizio consiste nella formulazione di raccomandazioni personalizzate – con riguardo a operazioni relative a prodotti finanziari/servizi di investimento – coerenti con il profilo finanziario del cliente stesso. In tal senso, è stato introdotto ed è pienamente operativo un impianto di Regole specifiche alle quali il personale della Banca deve fare riferimento nella prestazione dei servizi di investimento nei confronti della clientela. A seguito dell'entrata in vigore della Direttiva MiFID II e dei Regolamenti europei in tema di protezione degli investitori¹, tali Regole sono state ulteriormente rafforzate al fine di poter offrire un più alto livello di protezione agli investitori e maggiore trasparenza delle negoziazioni che avvengono sui mercati degli strumenti finanziari. In particolare, Intesa Sanpaolo ha introdotto nuovi adempimenti in termini di governo degli strumenti finanziari, requisiti di conoscenza e competenza del personale preposto alla prestazione dei servizi di investimento e informativa ex ante ed ex post su costi, oneri e incentivi dei prodotti e servizi offerti.

¹ Direttiva 2014/65/UE (cd. MiFID II), Regolamento 2014/600/UE (cd. MiFIR) e Regolamento 2014/1286/UE (cd. PRIIPs).

Tra i progetti consolidati nel 2017 e ulteriormente sviluppati nel 2018 in tema di servizi di consulenza, Valore Insieme rappresenta un'offerta di consulenza globale erogata dai gestori in filiale avvalendosi di un'innovativa piattaforma di relazione che fornisce un supporto consulenziale evoluto e personalizzato in tutte le fasi di costruzione, protezione e trasmissione dell'intero patrimonio. È un servizio a pagamento rivolto a chi ricerca un rapporto esclusivo che unisca una tecnologia innovativa al supporto professionale e continuo di un gestore dedicato. Il servizio si articola su diverse aree di bisogno (Asset Mobiliari e Previdenziali, Asset Immobiliari, Protezione, Sicurezza e Passaggio Generazionale) collegate da una sezione diagnostica trasversale volta a garantire la comunicazione e l'interazione tra le diverse dimensioni di consulenza. La piattaforma consente un monitoraggio continuo del patrimonio e della relazione e offre delle raccomandazioni personalizzate attraverso nuovi report e un sistema di alerting per assicurare il presidio della consulenza nel tempo.

IL PROCESSO DI COMPLIANCE CLEARING SU NUOVI PRODOTTI E SERVIZI

Con riferimento ai processi di governo dei prodotti, assume particolare importanza il processo di clearing sui nuovi prodotti e servizi commercializzati da Intesa Sanpaolo, così come le modifiche a prodotti e servizi esistenti. Tali fattispecie sono infatti oggetto di una preventiva verifica di conformità alla normativa applicabile. Allo stesso modo, i progetti innovativi che comportano l'avvio di attività o l'inserimento in nuovi mercati, sono valutati preventivamente per garantire il rispetto sostanziale e formale della normativa interna ed esterna. Le valutazioni di conformità sono condotte nel rispetto dei principi di correttezza e tutela dell'interesse dei clienti e attengono anche alla qualità dell'informativa fornita e alla coerenza degli stessi servizi, prodotti o operazioni con le aspettative della clientela alla quale sono indirizzati.

BUSINESS CONDUCT ADVISORY

Nel 2018, è stata creata all'interno della Divisione International Subsidiary Banks una funzione dedicata alle attività di Business Conduct (Business Conduct Advisory) con la missione di essere un centro di consulenza competente ed informato per la Divisione e le Banche estere, con riferimento alle implicazioni di business del rischio di condotta. Nell'ambito della diffusione di queste tematiche, tra luglio e ottobre sono state organizzate due sessioni formative rivolte al top management della Divisione e alle funzioni di business retail delle Banche estere, coinvolgendo complessivamente 33 partecipanti.

DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Intesa Sanpaolo ha da tempo sviluppato un dialogo aperto e costruttivo con le Associazioni dei Consumatori riconosciute come rappresentative a livello nazionale, partendo dall'ascolto delle istanze e finalizzando la collaborazione a livello progettuale e tecnico-operativo. Nel 2018 si è tenuto un incontro tra i vertici della Banca ed i responsabili di tutte le Associazioni per stabilire le modalità di relazione, le progettazioni in corso e quelle future, tavoli tecnici su categorie specifiche di prodotti/servizi. In particolare è stato condiviso, sia in modalità collettiva sia con incontri one-to-one, il Piano d'Impresa 2018-2021, con particolare attenzione a tutte le tematiche vicine alla clientela retail, riportando all'attenzione delle strutture interne tutte le osservazioni degli interlocutori. Intesa Sanpaolo è inoltre socio e componente del Direttivo di Consumers' Forum, un'associazione indipendente di cui fanno parte le più importanti Associazioni di Consumatori, numerose Imprese Industriali e di servizi e le loro Associazioni di categoria, Centri di Ricerca. Consumers' Forum è il luogo di confronto e riflessione comune creato per facilitare la conoscenza reciproca e superare la difficoltà di dialogo tra associazioni di consumatori ed imprese. Obiettivo finale dell'associazione è quello di promuovere insieme un'evoluzione delle politiche consumeriste al fine di migliorare la qualità di vita dei cittadini.

Nel corso dell'anno sono continuate anche le attività di Conciliazione permanente (vedi Sito Internet [Accordo di Conciliazione \[1\]](#)) quale strumento di risoluzione extragiudiziale adottato e gestito insieme alle Associazioni dei Consumatori. La procedura conciliativa, che riguarda i prodotti offerti ai clienti privati (conti correnti e connesse carte di pagamento, mutui e prestiti personali), è semplice, gratuita e veloce e prevede tempi massimi di risoluzione dei casi di 60 giorni. Il cliente può decidere di aderire, senza alcun onere e con la consapevolezza di non compromettere in nessun modo eventuali strade diverse che volesse intraprendere, anche successivamente, a tutela dei suoi interessi. Nel 2018 sono pervenute 51 domande di conciliazione permanente.

GESTIONE DI RICHIESTE DELLA CLIENTELA DI RIVENDITA DI DIAMANTI MEDIANTE ACQUISTO AL PREZZO ORIGINARIO (ACCERTAMENTO DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO - AGCM)

L'accordo di collaborazione con Diamond Private Investment (DPI) per l'offerta alla clientela di diamanti è stato risolto da novembre 2017 e la Banca ha cessato l'attività. Intesa Sanpaolo ha attivato un processo che prevede il riconoscimento alla clientela dell'originario costo sostenuto per l'acquisto dei preziosi, con contestuale ritiro delle pietre, al fine di soddisfare le esigenze di rivendita della clientela che, a causa della illiquidità creata sul mercato, non siano state soddisfatte da DPI entro un termine, stabilito convenzionalmente in 30 giorni. A gennaio 2018 la Banca ha inviato una comunicazione ai clienti possessori di diamanti per ribadire la natura di bene durevole delle pietre, confermando, tra l'altro, la disponibilità ad intervenire direttamente a fronte di eventuali esigenze di realizzo manifestate dalla clientela e non soddisfatte da DPI.

Al 31 dicembre 2018 le richieste di riacquisto pervenute dalla clientela e soddisfatte dalla Banca sono 4.430 per un controvalore complessivo di 77,4 milioni.

In tale contesto, nel mese di febbraio 2019 è stato notificato alla Banca un sequestro preventivo penale per 11,1 milioni di euro, somma rappresentata dalle commissioni riconosciute da DPI a Intesa Sanpaolo. Le indagini preliminari avviate dalla Procura della Repubblica di Milano riguardano principalmente altre quattro Banche e due società che commercializzano diamanti. A Intesa Sanpaolo viene contestato l'illecito amministrativo ex D.Lgs. 231/2001 in relazione all'ipotesi di autoriciclaggio. Al riguardo, la Banca confida che emerga la correttezza del proprio operato e che vengano apprezzate le citate iniziative volte a eliminare ogni danno in capo alla clientela.

SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Il principio cardine che ispira le iniziative realizzate per la protezione delle filiali e delle sedi del Gruppo è la tutela della salute e sicurezza di tutte le persone che vi operano e transitano. Tale principio viene implementato tramite regole operative e misure tecnologiche di sicurezza, supportate da strumenti informativi e di diffusione della cultura in materia.

SICUREZZA FISICA

La sicurezza fisica è assicurata dalla competente funzione di Capogruppo, che opera in modalità diretta per le Banche italiane e svolge un ruolo di coordinamento funzionale per le Banche estere, ciascuna dotata di una propria funzione di sicurezza.

È costantemente aggiornata l'analisi sui rischi di rapine e, con il miglioramento dei sistemi di sicurezza, viene eseguito un follow up per la verifica del livello di protezione di siti ad alto rischio. Nel 2018 si sono verificati 12 eventi di rapine in Italia (erano stati 15 nel 2017) e il fenomeno rimane sostanzialmente contenuto. I rischi di sicurezza fisica si stanno spostando verso minacce che, a differenza delle rapine, non impattano sulla salute e sicurezza di clienti e collaboratori. Si tratta, ad esempio, di attacchi agli ATM (76 episodi totali, di cui 33 consumati e 43 tentati nel 2018), che sono stati realizzati prevalentemente in orari notturni a filiale chiusa, da malviventi altamente professionali che evitano ogni contatto con terzi; stanno inoltre emergendo attacchi di cyber physical security, che integrano le tecniche di violazione di tipo fisico con quelle di tipo informatico, senza alcuna minaccia all'incolumità delle persone. Nel 2018 sono stati inoltre attivati processi strutturati per la mitigazione del rischio di aggressioni al personale condotte non a scopo predatorio. Si tratta di un fenomeno emergente soprattutto in altri settori (ad esempio, nella sanità e nella scuola) che potrebbe estendersi in generale alle attività commerciali basate sul contatto con il pubblico. Per prevenire questo rischio potenziale sono stati implementati processi organizzativi di mitigazione e interventi di allerta e attenzione in filiale.

La tutela della salute e sicurezza delle persone è alla base anche delle attività di protezione delle filiali delle Banche estere, anche se la maggior parte è collocata in paesi tradizionalmente meno esposti al rischio di rapina. A tal fine, le funzioni della Capogruppo assicurano attività di indirizzo e supporto, in particolare nei progetti di evoluzione dei modelli distributivi (ad esempio, estensione del nuovo modello di filiale alle Banche estere) e di sicurezza fisica (ad esempio, protezione di alcuni edifici principali).

SICUREZZA INFORMATICA

Il Gruppo considera di importanza strategica la protezione delle informazioni e la gestione dei relativi processi. In linea con la normativa vigente, la sicurezza informatica è governata da linee guida e processi integrati per tutelare gli interessi e i diritti dei clienti e dei collaboratori. Tali regole sono inquadrare nel Sistema dei Controlli Interni Integrato della Banca, che definisce le responsabilità a tutti i livelli aziendali. In particolare, il ruolo di Information Security Officer assicura, in conformità alle richieste dei regolatori, il coordinamento funzionale delle strutture competenti in materia di sicurezza informatica e di business continuity delle Banche e società

del Gruppo. I compiti di sicurezza informatica sono svolti attraverso linee guida comuni sia con un modello di gestione accentrata, per le Banche e le società che hanno un grado di integrazione elevato con la Capogruppo, sia con un modello di coordinamento e controllo per le altre società del Gruppo e per le Banche estere. Tenuto conto dell'importanza crescente delle tematiche di cyber security anche in relazione al Piano d'impresa 2018-2021, il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo ha approvato il Piano di Sicurezza Informatica che indirizza in modo strutturato e coordinato gli interventi già previsti dalle funzioni del Gruppo chiamate a vario titolo a garantire la sicurezza. Il filo conduttore del Piano è una chiara definizione delle responsabilità nella diffusione a tutti i livelli della cultura della sicurezza per tutelare ogni componente del patrimonio aziendale. In particolare, il Piano prevede di implementare la strategia di Gruppo per la cyber security, con alcuni obiettivi prioritari:

- (i) rafforzare e innovare i presidi di sicurezza per assicurare la digitalizzazione dei servizi del Gruppo;
- (ii) estendere alle entità del Gruppo i presidi già implementati a livello di Capogruppo;
- (iii) gestire in modo integrato i Cyber Risk in coerenza con quanto definito a livello di Risk Appetite Framework (RAF) di Gruppo;
- (iv) ricorrere in modo sistematico alle tecnologie più innovative;
- (v) assumere un ruolo proattivo di influenza (influencer) nel panorama internazionale delle valutazioni sulle tematiche di cyber security.

Tale strategia è declinata secondo quattro principali filoni tematici (Identità Digitale Unica, modello di sicurezza informatica e stakeholder networking, estensione ed evoluzione dei presidi al Gruppo, rafforzamento delle competenze interne) che hanno consentito di definire i progetti operativi ed i relativi investimenti necessari per l'implementazione delle iniziative definite all'interno del piano complessivo, avviando le prime attività progettuali. La gestione concreta della cyber security è effettuata attraverso il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni secondo un approccio integrato per accrescere la capacità di prevenire le minacce di attacchi cyber in modo da evitare impatti significativi sui collaboratori, sui beni aziendali, sui servizi dell'intero Gruppo (cyber readiness). Tale approccio analizza:

- aspetti «soft» che comprendono tematiche di tipo culturale, di processo e di formazione / esercitazione a tutti i livelli dell'Organizzazione;
- aspetti «hard» che comprendono soluzioni tecnologiche e tecniche predittive (i.e. cyber intelligence, behavioral analysis, ecc.).

Relativamente al presidio diretto del patrimonio dei clienti, la Banca mantiene costantemente aggiornato il proprio sistema antifrode in grado di analizzare in tempo reale tutte le operazioni effettuate tramite i canali digitali e rilevando quelle dubbie, che sono immediatamente verificate centralmente da un nucleo specializzato. Il monitoraggio costante delle frodi ha consentito nel 2018 il blocco di transazioni fraudolente per circa 27 milioni di euro per i clienti privati e per circa 47 milioni di euro per i clienti imprese.

Il profilo di sicurezza informatica si basa anche sulla diffusione della consapevolezza dei rischi, delle metodologie di prevenzione, della rilevanza dei dati trattati e dell'utilizzo delle procedure applicative da parte di tutti i soggetti coinvolti (strutture della Banca, dipendenti, clienti e fornitori).

Particolare attenzione è stata dedicata alla consapevolezza della clientela nei confronti delle tematiche di sicurezza informatica sugli aspetti di cyber security. Per la sensibilizzazione capillare della clientela, la Banca ha attuato una serie di iniziative di comunicazione sul sito vetrina (informative, documentazioni ed infografiche), sugli estratti conto (utilizzati come "canali sicuri") anche in collaborazione con Autorità Italiane ed Europee preposte. A questo proposito, a titolo di esempio, Intesa Sanpaolo ha partecipato unitamente ad ABI all'iniziativa Cyber Scams, ideata dall'European Banking Federation e da Europol, collaborando alla predisposizione e alla distribuzione del materiale indirizzato all'accrescimento della cultura della cyber security della clientela attraverso esempi e messaggi diretti per mantenere il controllo della propria vita digitale.

Sono state rafforzate le collaborazioni sia italiane sia europee con i maggiori istituti di credito, con le Vigilanze, le Forze dell'Ordine e gli enti governativi competenti sul tema della cyber security, al fine di avere crescenti capacità di individuazione e contrasto di questo tipo di minaccia. Nel 2018 le strutture del Gruppo Intesa Sanpaolo per la raccolta e analisi di informazioni per individuare tecnicamente minacce cyber (threat Intelligence), hanno intensificato le proprie attività sia verso le Banche e le società del Gruppo sia verso gli enti nazionali a supporto del settore del credito (ad esempio: CERTFin, CERT Nazionale).

Il presidio integrato di cyber security e business continuity all'interno dei meccanismi di gestione delle crisi (Crisis Management) ha confermato l'efficacia nella gestione degli eventi connessi alle calamità naturali ed eventi di crisi, consentendo la continuità dei servizi e la salvaguardia e tutela di clienti e collaboratori.

Come negli scorsi anni è proseguito infine l'impegno della Banca per ottenere e mantenere le certificazioni di terze parti delle proprie attività di sicurezza e continuità operativa a garanzia della qualità e dell'adeguato presidio dei servizi erogati (vedi [i]).

Accesso al credito e inclusione finanziaria

POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo garantisce un'offerta di prodotti e servizi che favorisce l'inclusione finanziaria e l'accesso al credito, nel rispetto di quanto prevede il Codice Etico di Gruppo che richiama, tra i principi di relazione con i clienti, il valore di questa politica quale leva fondamentale di inclusione sociale, consentendo alle persone di migliorare la propria condizione e di poter esercitare appieno i propri diritti di cittadinanza. Il Codice Etico riporta anche l'impegno di Intesa Sanpaolo nel promuovere la crescita economica e sociale del Paese in cui opera. In particolare, questa responsabilità si traduce nell'assistere le aziende nello sviluppo, nel miglioramento della competitività, nell'innovazione e nell'internazionalizzazione del business.

Il Piano d'Impresa 2018-2021 ha previsto, tra l'altro, l'istituzione del Fund for Impact destinato a consentire l'erogazione di 1,25 miliardi di euro di credito ad impatto sociale a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.

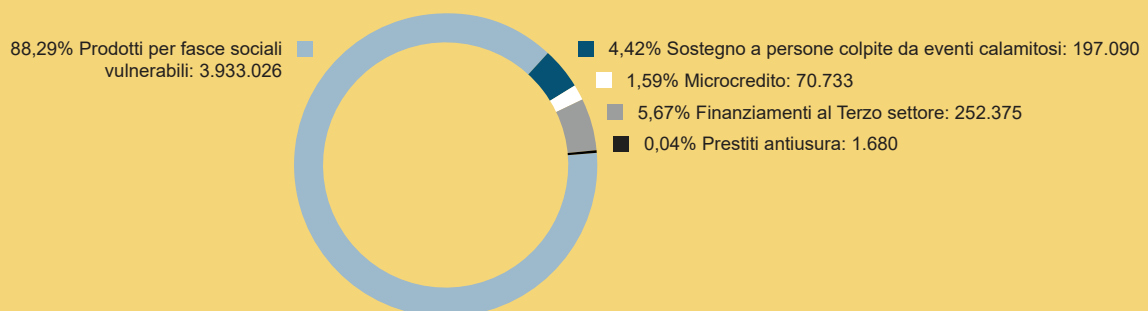
INCLUSIONE FINANZIARIA DI SOGGETTI VULNERABILI

Il supporto alla clientela vulnerabile passa attraverso una pluralità di progetti ed iniziative mirate ad una corretta allocazione delle risorse individuando attori sul territorio con i quali sviluppare accordi e sinergie che rendano più semplice l'accesso al credito di soggetti vulnerabili o non bancabili.

INIZIATIVE AD ALTO IMPATTO SOCIALE

Nel corso del 2018 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha erogato nuovi finanziamenti per attività ad alto impatto sociale per quasi 4,5 miliardi di euro (7,4% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo nel 2018), contribuendo a creare opportunità imprenditoriali e occupazionali nonché ad aiutare le persone in difficoltà attraverso diverse forme: microcredito; prestiti antiusura; prodotti e servizi destinati ad associazioni ed enti del Terzo settore; prodotti dedicati alle categorie sociali più vulnerabili per favorirne l'inclusione finanziaria; finanziamenti di sostegno alle popolazioni colpite da eventi catastrofici.

FINANZIAMENTI A IMPATTO SOCIALE [% e migliaia di euro]



MICROCREDITO E LOTTA CONTRO L'USURA

Intesa Sanpaolo ha attivato diverse collaborazioni con enti, generalmente filantropici o religiosi, per favorire il credito a persone o piccole imprese in difficoltà. Complessivamente nel 2018 il Gruppo ha erogato oltre 72 milioni di euro in progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero. La varietà delle iniziative sostenute sul territorio porta a concentrare l'attenzione solo sui progetti più significativi.

Dal 2010 il Gruppo aderisce al progetto Prestito della Speranza promosso dalla Conferenza Episcopale Italiana (CEI) e dall'Associazione Bancaria Italiana per il sostegno di famiglie in temporanea difficoltà tramite il supporto all'avvio di piccole attività imprenditoriali.

Il Prestito persegue l'inclusione sociale e lavorativa della persona, facendo leva sulla responsabilità personale e sulla libera iniziativa, per favorire la creazione di opportunità di lavoro.

I finanziamenti sono garantiti da un fondo CEI di 25 milioni di euro affidati alla gestione di Banca Prossima e il Gruppo assicura l'impegno ad erogare un importo complessivo fino a quattro volte l'ammontare del fondo di garanzia.

La rete delle Caritas diocesane con l'accompagnamento dell'associazione VoBIS–Volontari Bancari per le Iniziative nel Sociale (associazione di volontari ex bancari che opera su tutto il territorio nazionale e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale) svolge attività di valutazione, accompagnamento, tutoraggio e monitoraggio dei soggetti interessati ad accedere ai finanziamenti, raccordandosi con le articolazioni territoriali del Gruppo. Il Prestito della Speranza ha due focus specifici: i progetti di vita e di autoimprenditorialità dei giovani e le imprese start up. L'iniziativa si articola in Credito sociale, destinato alle famiglie, con importo massimo di 7.500 euro, erogato in 6 rate bimestrali di 1.250 euro come forma di sostegno al reddito, e in Credito fare impresa, destinato alle microimprese a bassa capitalizzazione o di nuova costituzione, con un prestito erogato in unica soluzione sino a un massimo di 25.000 euro. A fine 2018 il totale del credito erogato complessivamente nell'ultima versione del Prestito della Speranza, cioè da marzo 2015, era di 43,6 milioni di euro, di cui poco meno di 7 milioni erogati nel corso dell'anno per quasi 900 finanziamenti.

Il meccanismo di fornitura di un fondo di garanzia presso Banca Prossima da parte di un ente, generalmente filantropico o religioso, associato a una convenzione con Intesa Sanpaolo per il credito a persone o piccole imprese in difficoltà, è stato replicato con una serie di controparti. Iniziative di rilievo vedono Intesa Sanpaolo partner della Fondazione Lombarda Antiusura e della Fondazione Welfare Ambrosiano. La partnership con la Fondazione Welfare Ambrosiano, ente finanziato dal Comune di Milano a cui partecipa anche la Fondazione Lombarda Antiusura, ha reso possibile complessivamente l'erogazione, dall'inizio dell'operatività nel 2011, di oltre 3,6 milioni di euro, di cui più del 54% da parte di Intesa Sanpaolo, soprattutto riferiti al credito sociale. Il progetto prevede il supporto ad iniziative di microcredito sia di natura sociale, per il sostegno al reddito di famiglie, sia di natura imprenditoriale, per la creazione di micro e piccola impresa. Il bacino di utenza è essenzialmente l'area milanese e Intesa Sanpaolo è uno dei quattro partner finanziari coinvolti.

Grazie a un accordo stipulato nell'ottobre 2016, la Società Nazionale di Mutuo Soccorso Cesare Pozzo ha costituito in garanzia una disponibilità di 3 milioni di euro, parte di un deposito amministrato presso Banca Prossima, che ha complessivamente consentito l'erogazione agli associati di 66 finanziamenti per spese familiari (sanitarie o scolastiche) a condizioni molto agevolate, per un totale di oltre 300.000 euro.

Vi sono infine alcuni altri accordi in corso per l'inclusione creditizia di persone o piccole imprese svantaggiate; in particolare nuovamente con Fondazione Lombarda Antiusura (in collaborazione con Caritas Ambrosiana e Fondazione Cariplo), con Finetica onlus e con NEETwork per l'offerta di tirocini gratuiti messi a disposizione da organizzazioni non profit, nonché con Adiconsum, Exodus 94, Fondazione San Nicola Medici, Fondazione Antiusura Cavalla, Fondazione Moscati e Fondazione San Matteo per iniziative antiusura.

BANK THE UNBANKED

Bank of Alexandria, con il progetto Bank the Unbanked, ha sviluppato negli anni diversi prodotti dedicati a soggetti non bancarizzati, per migliorare le condizioni di vita e di lavoro anche nelle zone più povere dell'Egitto, strutturandoli all'interno di un unico programma articolato che include:

- attività di microfinanza/micro prestiti per soddisfare le esigenze di clienti e creare piccole attività;
- micro-depositi, per incoraggiare la cultura del risparmio nelle zone svantaggiate;
- borsellino elettronico MA7FAZTY, un'applicazione che consente di effettuare una vasta gamma di operazione bancarie attraverso lo smartphone.

Rispetto alle attività di microfinanza presenti nell'offerta Bank the Unbanked, nel 2018 l'ammontare complessivo di prestiti concessi è stato pari a 26 milioni di euro (di cui 23,5 milioni di prestiti per individui, 2,85 milioni per imprese).

A fine 2018, Bank of Alexandria ha lanciato il prodotto di microfinanza Tamkeen, per sostenere economicamente le donne e i giovani in condizioni di svantaggio che accettano di essere iscritti a un programma formativo per il potenziamento delle competenze e per la gestione delle microimprese. Tamkeen, sviluppato in partnership con la Sawiris Foundation for Social Development, l'International Labour Organization (ILO) e la Professional Development Foundation, punta a soddisfare le esigenze finanziarie di gruppi di giovani e donne offrendo agevolazioni nel tasso di interesse sui prestiti e specifici periodi di grazia nel rimborso legate alla sostenibilità dell'acquisto di bestiame o di altre immobilizzazioni. Nel 2018 sono stati erogati prestiti Tamkeen per un importo complessivo di quasi 60.000 euro.

Bank of Alexandria anche nel 2018, a ottobre, ha partecipato alla Settimana Araba dell'Inclusione Finanziaria, promossa dalla Banca Centrale d'Egitto per sensibilizzare i gruppi con livello di reddito più basso. In quest'occasione, Bank of Alexandria ha organizzato una serie di attività dedicate ad incrementare l'inclusione finanziaria di donne e giovani: 910 donne hanno partecipato a diversi workshop di educazione finanziaria e sono stati aperti più di 5.000 conti correnti dedicati in tutto il Paese. I giovani (in età tra i 16-25 anni) sono stati coinvolti in una serie di attività svolte in 22 sedi al fine di promuovere il conto corrente focalizzato sulle loro esigenze; nel 2018, sono stati aperti quasi 18.000 conti correnti per giovani.

FUND FOR IMPACT – NUOVE OPPORTUNITÀ DI ACCESSO AL CREDITO

Seguendo le indicazioni del Piano d'Impresa 2018-2021, è stato definito il Fund for Impact, nuova iniziativa strategica, dotata di una disponibilità di 250 milioni di euro, per sostenere l'erogazione di circa 1,2 miliardi di euro di prestiti alle categorie che avrebbero altrimenti difficoltà ad accedere al credito nonostante il loro potenziale.

Partendo dall'esperienza di Banca Prossima che ha introdotto questa modalità di intervento a supporto del settore non profit, ottenendo l'inclusione creditizia di molte realtà e una bassa quota ex post di credito problematico, Fund for Impact ha l'obiettivo di ampliare la platea dei possibili beneficiari con riferimento a persone fisiche, imprese e altre organizzazioni impegnate in progetti con ricadute sociali.

In particolare nel 2018, l'impegno si è concretizzato nella definizione di "per Merito", un finanziamento volto ad ampliare in maniera strutturale l'accesso alle università italiane e straniere per studenti residenti in Italia. L'accesso all'alta formazione è infatti uno dei problemi più importanti e urgenti del Paese.

Il prestito si rivolge agli studenti di ogni Ateneo e Facoltà (oggi circa 1.700.000), compresi quelli che desiderano iscriversi a università straniere o a master. Gli studenti possono essere in qualsiasi condizione economica e sociale, in quanto il prestito non richiede alcuna garanzia personale o familiare; si generano così nuove opportunità di accesso al credito.

A partire da febbraio 2019, tutte le persone iscritte all'Università possono richiedere online il prestito, con una linea di fido che cresce progressivamente a patto che si mantenga un ritmo di studi di almeno venti crediti (o l'80% degli esami previsti) a semestre. È accordato un importo annuo massimo di 3.000 euro annui per gli studenti in sede e 5.000 euro per quelli fuori sede (a causa delle maggiori spese di residenza), estendibile per tutto il corso triennale e per gli ulteriori due anni previsti per la laurea magistrale. Dopo il conseguimento del titolo universitario, inizia un "periodo di grazia" di due anni trascorso il quale si deve provvedere alla restituzione di quanto utilizzato, con rate diluite su un periodo massimo di quindici anni. È possibile sospendere la restituzione per tre volte e in caso di estinzione anticipata non ci sono costi aggiuntivi. Il tasso è definito nel momento della sottoscrizione, fisso e molto competitivo.

Le possibilità aperte da questo finanziamento integrano e rafforzano le soluzioni (borse e contributi allo studio) che le Università già offrono, senza sostituire il ruolo primario delle Istituzioni pubbliche nel garantire il diritto allo studio. Va rilevato che, nell'ultimo triennio, pur in un contesto di crescita del numero delle borse di studio, non tutti gli studenti idonei hanno potuto ricevere il necessario sostegno. Inoltre, in una situazione che vede una riduzione delle capacità economiche familiari, la disponibilità di prestiti può contribuire a rafforzare la crescita delle immatricolazioni che è premessa per lo sviluppo del capitale umano dei giovani ai fini della crescita del Paese.

EVENTI CATASTROFICI E CALAMITOSI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato un impegno concreto al fianco delle famiglie e degli operatori economici colpiti da calamità ambientali o altre catastrofi che hanno interessato il territorio italiano, quali il crollo del Ponte Morandi a Genova, il terremoto nel Centro Italia, eventi atmosferici straordinari del Triveneto, la frana di Stigliano, mettendo a disposizione nuovi finanziamenti agevolati destinati al ripristino delle strutture danneggiate (abitazioni, negozi, uffici, laboratori artigianali, aziende), moratorie sui finanziamenti in corso, interventi in ambito tutela e iter preferenziali, semplificati e veloci.

Nel 2018, il Gruppo ha sostenuto le famiglie colpite per oltre 15 milioni di euro, tramite la remissione unilaterale di più di 220 mutui “prima casa” sugli immobili dichiarati inagibili (in conseguenza del terremoto nel Centro Italia). Sono state effettuate oltre 300 sospensioni nel rimborso dei finanziamenti in essere. In aggiunta, sono stati erogati più di 3.500 finanziamenti agevolati per circa 200 milioni nel 2018 e per oltre 140 milioni nel periodo 2015-2017. Intesa Sanpaolo è stata vicina anche alle famiglie e alle imprese colpite dal crollo del Ponte a Genova stanziando un plafond di 4,5 milioni di euro destinato alla remissione unilaterale di mutui e di 50 milioni di euro per la ricostruzione. Ha inoltre provveduto alla sospensione gratuita e volontaria del pagamento delle rate per 12 mesi dei mutui relativi ad immobili crollati o inagibili.

A fronte degli straordinari eventi atmosferici avvenuti alla fine di ottobre, è stato stanziato un plafond di 1 miliardo di euro, di cui 270 milioni dedicati alle regioni del Nordest, per finanziamenti a condizioni agevolate; è stata infine data disponibilità a sospendere per 12 mesi le rate dei finanziamenti in essere presso le famiglie e le imprese delle aree colpite.

Parallelamente, sia per il terremoto del Centro Italia, sia per il crollo del Ponte Morandi di Genova, Intesa Sanpaolo ha sottoscritto la polizza Vicino a Te emessa da Intesa Sanpaolo Vita a favore dei minori che hanno perso uno o entrambi i genitori. Si tratta di una polizza vincolata fino al raggiungimento della maggiore età che prevede un capitale garantito di 100.000 euro nel caso di perdita di un genitore e di 200.000 euro se sono mancati entrambi i genitori. In caso di percorso di studio universitario, tale importo viene incrementato del 50%. Sono stati identificati tutti i 9 minori orfani che hanno perso il papà nel crollo del Ponte e raccolta la documentazione necessaria per l'emissione delle relative polizze, per un investimento complessivo di circa 1,2 milioni di euro. Per l'analoga iniziativa che era stata realizzata a seguito del terremoto in Centro Italia, erano stati identificati 20 orfani, di cui 10 avevano perso entrambi i genitori, e erano state emesse 20 polizze a loro favore.

SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE

Intesa Sanpaolo aderisce al Fondo di Garanzia per la Prima Casa, istituito dalla Legge di Stabilità 2014 per favorire l'accesso al credito da parte delle famiglie per l'acquisto e l'efficientamento energetico della casa di abitazione. Grazie al Protocollo d'intesa tra ABI e Ministero dell'Economia e delle Finanze, i clienti beneficiari – principalmente giovani coppie, nuclei familiari mono-genitoriali con figli minori, giovani di età inferiore ai 35 anni titolari di un rapporto di lavoro atipico e inquilini di alloggi di proprietà dell'Istituto Autonomo Case Popolari – possono ottenere una garanzia sulla quota capitale del mutuo (fino al 50%). Nel 2018 sono stati erogati 6.748 mutui, per un controvalore di 713 milioni di euro (nel 2017 i mutui erogati sono stati oltre 3.200 per quasi 350 milioni di euro). Il sostegno alle famiglie si è concretizzato anche con la rinegoziazione di mutui, più di 33.000 nel 2018, e circa 2.000 sospensioni complessive (3.400 nel 2017) definite grazie ad accordi di sistema e per il sostegno alle famiglie a fronte di calamità naturali.

L'OFFERTA PER I GIOVANI

L'offerta dei mutui, ampia e innovativa, comprende Mutuo Giovani, con nuove soluzioni che accrescono la flessibilità della proposta alla clientela giovane con meno di 35 anni, inclusi i lavoratori atipici o con contratti a tutele crescenti, per agevolare l'acquisto della prima casa sino al 100% del valore dell'abitazione e durata fino a 40 anni. Mutuo Giovani consente, per un periodo iniziale di dieci anni, di pagare una rata più bassa, formata di soli interessi, con possibilità di sospendere il pagamento delle rate o di allungarne o accorciarne la durata. Complessivamente sono stati erogati 2,2 miliardi di euro a oltre 19.000 giovani (nel 2017 erano stati finanziati quasi 2,5 miliardi).

Sempre ai giovani è dedicata l'offerta PerTe Prestito con Lode che ha l'obiettivo di favorire l'accesso allo studio. I requisiti per ottenere il finanziamento prescindono dal reddito familiare e si basano esclusivamente sulla regolarità e sul merito nello studio universitario, senza alcuna garanzia personale. Nel corso del 2018 la Banca ha continuato a sviluppare una capillare azione di promozione del prodotto presso le principali Università italiane, nonché verso Enti di Alta Formazione Professionale, operanti in ambito pubblico e privato, al fine di sviluppare tutte le potenzialità di supporto alla crescita delle nuove genera-

zioni e di inclusione finanziaria dei capaci e meritevoli. Nel 2018 sono stati erogati quasi 9,2 milioni di euro (675 nuove accensioni).

XME Conto è il conto corrente flessibile e a condizioni agevolate offerto agli under 30, con canone di conto corrente e di carta di debito gratuiti e ulteriori facilitazioni sull'operatività quali l'azzeramento delle commissioni sui prelievi ATM su altre banche in tutto il mondo e per i bonifici online, imposta di bollo statale a carico della Banca fino al compimento dei 30 anni. A fine 2018 gli intestatari di XME Conto under 30 sono stati circa 440.000.

La gamma dei prodotti innovativi dedicata agli under18 è stata ulteriormente arricchita con il nuovo conto per minori XME Conto UP!, completamente gratuito e con Bonus Giovani, ossia remunerazione delle somme accantonate sul conto corrente, pari all'1% lordo sino a concorrenza dell'importo massimo di 1.000 euro al compimento della maggiore età. L'offerta è modulare e personalizzata in base alla fascia d'età del minore (0-7 e 8-17 anni), cresce insieme al giovane con il mutare dei bisogni, sempre sotto il controllo puntuale dei genitori. Rappresenta anche uno strumento utile per insegnare ai ragazzi il valore del risparmio ed educare i più giovani ad amministrare la paghetta e i piccoli risparmi. Inoltre, per aiutare le famiglie a comunicare ai più piccoli il valore del denaro e del risparmio, è disponibile da dicembre XME dindi, innovativo salvadanaio tecnologico: oltre alle funzioni tradizionali di raccolta di monete e banconote, consente di impostare accantonamenti periodici, ad impulso oppure automatici, grazie agli arrotondamenti delle operazioni di pagamento effettuate con carte.

Il monitoraggio del risparmio accumulato è disponibile su Internet Banking e App Intesa Sanpaolo Mobile. Con XME Conto, corredato da XME Salvadanaio e XME dindi, i ragazzi imparano a effettuare le prime spese in autonomia e a comprendere il valore del denaro gestendo gli accantonamenti per raggiungere un obiettivo predefinito e i genitori, grazie al Parental Control, hanno sempre l'operatività sotto controllo. Possono infatti fissare soglie di spesa per il minore, anche per categorie merceologiche, ed essere avvisati tramite notifiche a fronte di tentativi di superamento delle stesse.

Ulteriori iniziative riguardano l'ambito del Risparmio, con Eurizon Meta Superflash, piano di accumulo del capitale in fondi con pricing dedicato per chi ha meno di 35 anni, con il quale il giovane risparmia piccole somme al fine di raggiungere un obiettivo ad una data predefinita e l'ambito della Previdenza con il fondo pensione aperto Il Mio Domani e con il Piano Individuale Pensionistico Il Mio Futuro ai quali è associato uno sconto dei diritti fissi annui da 50 a 10 euro fino ai 25 anni.

Sempre nel campo dei prestiti ai privati, Intesa Sanpaolo è la prima Banca italiana a finanziare le richieste di APE (Anticipo finanziario a garanzia pensionistica) Volontario, strumento introdotto in via sperimentale dalla Legge di Bilancio 2017 e prorogato fino al 2019 per i lavoratori che, compiuti 63 anni e con un minimo di 20 anni di contributi, vogliono uscire anticipatamente dal lavoro. Il finanziamento si configura come un reddito ponte con durata massima di 43 mesi, che Intesa Sanpaolo versa mensilmente al richiedente fino a quando non inizierà a percepire la pensione di vecchiaia. L'importo mensile è scelto dal cliente, in funzione di quella che sarà la sua futura pensione; la durata del prestito è fissata in venti anni, con possibilità di estinzione anticipata o parziale; il tasso, fisso dal momento dell'erogazione, è uguale per tutto il sistema bancario, regolamentato dall'Accordo Quadro con l'INPS e aggiornato ogni due mesi dall'ABI. L'APE prevede una detrazione fiscale fino al 50% della quota interessi e della copertura assicurativa obbligatoria, prestata da una compagnia terza, a tutela degli eredi in caso di premorienza del richiedente. Nel 2018 sono pervenute 7.709 domande e ne sono state accettate 5.442, con un importo erogato complessivo di 93,2 milioni di euro.

LA GESTIONE DELLE RIMESSE

Gli immigrati rappresentano un'importante parte della clientela di Intesa Sanpaolo: a fine 2018 sono 1,2 milioni (erano un numero analogo nel 2017). L'offerta di servizi di invio denaro prevede tre moduli complementari fra loro che, per caratteristiche e costi, rendono la gamma completa e competitiva: GetMoney to Family, che permette di inviare denaro nei principali paesi di provenienza dei migranti (Bangladesh, Brasile, Bulgaria, Ecuador, India, Marocco, Moldavia, Perù, Thailandia, Tunisia, Ucraina, Vietnam) grazie ad accordi di collaborazione stipulati con banche in loco; Express to Family, per l'invio di denaro sulle Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo presenti in Albania, Egitto, Serbia e Ucraina; Money Transfer Western Union che, grazie alla capillare rete di agenti, permette di ricevere denaro in tutto il mondo. Nel corso del 2018 sono state effettuate circa 101.000 rimesse per circa 51,4 milioni di euro complessivi. Tramite Western Union sono stati effettuati nel 2018 quasi 85.000 trasferimenti per quasi 24 milioni di euro.

PROGETTO INCLUSIONE FINANZIARIA DEI MIGRANTI

Il progetto sull'inclusione finanziaria dei migranti è stato articolato sulla base dei risultati di uno studio/analisi del processo in atto e sulle prospettive di impatto delle dinamiche di integrazione dei migranti per la crescita sostenibile del Paese. L'analisi ha originato progetti operativi interni al Gruppo Intesa Sanpaolo con obiettivi sia di formazione e di change management, sia di sviluppo del business. Il versante formativo è concentrato su moduli per i collaboratori per l'approccio a tale gruppo di clienti, mentre il versante dello sviluppo operativo è diretto alla programmazione di iniziative con Banca 5 per l'estensione presso la rete di esercizi convenzionati delle rimesse e per altri servizi transazionali dedicati ai migranti, e alla valutazione di un progetto pilota creditizio con la Direzione Impact.

SUPPORTO AL TERZO SETTORE

Il Terzo settore rappresenta una parte rilevante dell'economia e della società italiane e Intesa Sanpaolo da tempo ne riconosce l'importanza con un'offerta dedicata, principalmente attraverso Banca Prossima, alle organizzazioni che ne fanno parte e al mondo religioso. A fine 2018 Banca Prossima conta poco meno di 65.000 clienti, una raccolta diretta e indiretta di quasi 5,3 miliardi, 3,7 circa dei quali in raccolta diretta e impieghi per poco meno di 2 miliardi. Per i clienti del Terzo settore sono stati sviluppati modelli di relazione specifici che tengono conto del fatto che il patrimonio immateriale di questi enti svolge un ruolo importante e specifico nel rendere sostenibile a lungo termine la loro esposizione finanziaria. Questi modelli sono stati integrati in una variante del processo di rating del Gruppo che meglio si adatta, particolarmente nella parte qualitativa, alle caratteristiche della clientela non profit e religiosa. Infine, a garanzia del sostegno dei soggetti del Terzo settore, Banca Prossima ha statutariamente previsto un Fondo per lo sviluppo dell'impresa sociale al quale sono attribuiti ogni anno almeno il 50% degli utili che residuano dopo la destinazione a riserve legale e statutaria nonché a ricostituire la riserva sovrapprezzo inizialmente utilizzata per costituire il Fondo. Grazie a questo strumento, dal 2011, circa 1.000 enti con rating inferiore al livello minimo normalmente richiesto dal Gruppo per l'accesso al credito, sono stati finanziati con un tasso di insolvenza inferiore al 10%. A questo Fondo verrà data continuità sostanziale anche dopo l'incorporazione di Banca Prossima in Intesa Sanpaolo, prevista nel corso del 2019, attraverso la creazione di un plafond di circa lo 0,1% del patrimonio netto di Intesa Sanpaolo attivabile a fronte di prestiti a categorie di clienti al margine della bancabilità.

PIATTAFORME DI CROWDFUNDING

For Funding è la piattaforma di crowdfunding donation del Gruppo Intesa Sanpaolo rivolta alle organizzazioni, alle associazioni non profit e alle fondazioni che vogliono avviare una campagna di raccolta fondi con la partecipazione di un'ampia comunità di donatori.

Le iniziative di raccolta fondi sulla piattaforma sono selezionate dal team di Intesa Sanpaolo. Per valorizzare i progetti più meritevoli e non disperdere le donazioni viene valutata sia l'organizzazione beneficiaria, sia la tipologia dei progetti.

Una volta pubblicato online il progetto, i donatori possono contribuire alla raccolta fondi con una donazione attraverso il sito internet, con carta di credito, tramite bonifico online (Pago Online, My Bank), oppure con un bonifico presso la propria banca o in una filiale di Intesa Sanpaolo. Ogni transazione avviene senza commissioni a carico del donatore o del beneficiario.

Dal lancio della piattaforma, avvenuto a settembre 2017, sono 18 i progetti presentati per un totale di quasi 670.000 euro raccolti dai donatori.

Si affianca a questa iniziativa Terzo Valore, il portale sviluppato da Banca Prossima che consente alle organizzazioni non profit di finanziarsi facendo appello a comunità di sostenitori che concedono loro risorse a titolo di debito. Terzo Valore è caratterizzato da un meccanismo di garanzia che è stato predisposto nei confronti dei prestatori: Banca Prossima fornisce una linea di credito attivabile in caso l'organizzazione non profit abbia difficoltà nella restituzione dei fondi. I sostenitori possono, sul sito www.terzovalore.com, sottoscrivere parte del credito a un tasso da essi scelto, inferiore a un livello massimo indicato dall'organizzazione stessa. Di fatto, circa il 50% dei prestatori presta a tasso zero.

Dall'inizio dell'operatività, nel 2011, a fine 2018, Terzo Valore ha accolto più di 100 progetti presentati sul sito. 113 sono conclusi (di cui 15 nel 2018), per un totale di credito erogato da Banca Prossima di 12 milioni di euro e da terzi per altri 9,2 milioni (il valore complessivo dei progetti coinvolti è stato di oltre 21 milioni). Nel 2018 gli importi sono stati rispettivamente di quasi 1,3 milioni e 1,2 milioni di euro.

EDUCAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA FINANZIARIA

La diffusione di conoscenze di base collegate alla gestione del denaro ha un ruolo importante nel consentire ad ampie fasce di popolazione di accedere, in modo informato e consapevole, all'offerta sempre più ampia di servizi finanziari tradizionali e alternativi, oltre che a evitare il diffondersi di situazioni di sovra indebitamento. Queste sono le ragioni che hanno spinto Intesa Sanpaolo a sostenere una serie di iniziative pilota di alfabetizzazione finanziaria, ideate e sviluppate dal Museo del Risparmio, il primo laboratorio multimediale di educazione finanziaria al mondo realizzato nel 2012 dalla Banca. Per superare il limite geografico dovuto alla collocazione del Museo, da qualche anno alcune iniziative sono state replicate su scala nazionale e internazionale.

Il progetto di punta del 2018 è stato il SAVE Tour (Sustainability, Action, Voyage, Experience), un viaggio attraverso le regioni italiane, sviluppato in collaborazione con Italscania e European Investment Bank Institute volto a coinvolgere principalmente gli studenti di ogni ordine e grado. L'iniziativa prevede percorsi multimediali e laboratori didattici, costruiti sulla base dei contenuti del Museo, dedicati all'educazione economico-finanziaria e alla sostenibilità ambientale e proposti all'interno di un Discovery Truck appositamente allestito con postazioni video e gioco. A fine ottobre il Discovery Truck ha iniziato il suo percorso per l'Italia centrale e meridionale che lo porterà in otto regioni e ventidue città, con particolare attenzione alle zone colpite dal recente terremoto (per maggiori informazioni [1]).

Sempre per quanto attiene il pubblico dei bambini e dei ragazzi, nel 2018 sono state sviluppate le seguenti iniziative:

- terza annualità del progetto MOney LEarning, realizzato con il supporto di European Investment Bank Institute e Fondazione Scuola della Compagnia di Sanpaolo, che da settembre 2016 a dicembre 2018 ha consentito a 4.700 bambini e 540 docenti delle scuole elementari piemontesi di beneficiare gratuitamente di un percorso didattico presso il Museo sulla storia della moneta e il significato del risparmio. Il progetto è soggetto a valutazione di impatto da parte dell'Università di Torino, che ne ha rilevato l'efficacia sulla fascia di popolazione trattata;
- terza annualità del progetto Fuoriclasse della Scuola, organizzato in collaborazione con Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (Feduf), Confindustria e ABI, nell'ambito del quale il Museo del Risparmio ha curato l'organizzazione del Campus di Educazione Finanziaria e Imprenditoriale per gli studenti vincitori delle Olimpiadi della Scuola provenienti da tutta Italia. Il Campus ha beneficiato della collaborazione della Direzione Centrale Politiche di Sviluppo e Learning Academy di Intesa Sanpaolo;
- sviluppo di un percorso online di educazione finanziaria, rivolto ai docenti delle scuole secondarie di II grado accessibile dal sito del Museo del Risparmio.

Particolare attenzione è stata inoltre rivolta alle fasce vulnerabili della popolazione, attraverso lo sviluppo e realizzazione di attività pilota quali:

- progetto Welcom-ED, sviluppato nel 2017 in collaborazione con l'Università di Torino, ed erogato nel 2018 a oltre 300 migranti reperiti attraverso le associazioni locali ed i Centri per l'Istruzione degli Adulti (CPIA). Il progetto ha consentito di sviluppare un percorso interattivo modulare sui temi del risparmio, della pianificazione, del rischio e degli investimenti. Esso è stato inoltre oggetto di uno studio di valutazione di impatto da parte dell'Università di Torino, che ne ha rilevato l'efficacia sulla fascia di popolazione trattata;
- progetto Lavoro - Emancipazione - Inclusione (LEI), in partnership con Compagnia di Sanpaolo, Casa Circondariale di Torino e le cooperative presenti all'interno della stessa, per lo sviluppo di un modello innovativo di reinserimento nella società delle detenute donne, con particolare attenzione alla gestione consapevole del denaro e all'auto-imprenditorialità;
- concorso di idee Eureka, sviluppato insieme a Fondazione Specchio dei Tempi e Intesa Sanpaolo Innovation Center, e diretto a promuovere lo sviluppo di strumenti e/o supporti tecnologici volti a migliorare il grado di autonomia gestionale delle persone affette da lievi disabilità cognitive;
- Progetto Sky is the Limit avviato nel novembre 2018 in collaborazione con Global Thinking Foundation con l'obiettivo di arricchire la didattica delle scuole "di frontiera", collocate in quartieri difficili, aiutando gli studenti a sviluppare una prospettiva di lungo termine.

Numerose anche le iniziative rivolte agli adulti e finalizzate all'acquisizione di competenze di cittadinanza economica, tra cui:

- ciclo di workshop "Il tempo è denaro", in collaborazione con il Coordinamento delle Banche del Tempo di Torino e la Città Metropolitana di Torino, volti ad esplorare le modalità di una corretta gestione di tempo e denaro;
- ciclo di presentazioni di libri 'Ai confini dell'economia', per stimolare la riflessione sui più recenti e innovativi sviluppi in ambito economico quali cripto valute, gig economy, finanza etica, concezione filosofica del denaro;

- iniziativa Arte del Risparmio, una settimana di eventi promossi e coordinati dal Museo del Risparmio per celebrare la Giornata Mondiale del Risparmio (31 ottobre) con la partecipazione della Divisione International Subsidiary Banks, delle Gallerie d'Italia, dell'Archivio Storico e della Banca dei Territori. Complessivamente, nel 2018 le attività svolte nell'ambito dell'Arte del Risparmio hanno raggiunto oltre 10.000 persone tra l'Italia e le sedi estere del Gruppo. Particolarmente significativa l'adesione delle International Subsidiary Banks, che si è arricchita del contributo di Pravex Bank (Ucraina) e di una più ampia e diversificata offerta didattica. In particolare, tra le attività in programma per l'edizione del 2018, due banche – Privredna Banka Zagreb-PBZ (Croazia) e Banca Intesa Beograd – hanno svolto alcuni workshop, sul tema Donne e Finanza, ispirati al format educativo “Rischiare è un mestiere da donne” creato dal Museo del Risparmio. Rispetto al 2017, è stato registrato un aumento del numero di persone coinvolte nell'iniziativa sia in relazione ai collaboratori che hanno partecipato come Financial Education Ambassador (272 persone) sia sul numero complessivo di beneficiari finali: oltre 9.300 studenti provenienti da 168 scuole e 286 donne;
- adesione, attraverso l'offerta dedicata a laboratori di educazione finanziaria e alla sostenibilità, ad eventi di rilievo nazionale quali Salone del Libro, Salone del Gusto, Forum della Finanza Sostenibile, World Investor Week, European Money Week, Festival dei Giovani di Gaeta.

Nel 2018 sono state inoltre rese disponibili due nuove App di educazione finanziaria (L'isola che non c'è e It's my life), accessibili attraverso il sito del Museo del Risparmio.

Ad integrazione del lancio di prodotti per abituare i giovani alla gestione del denaro, a partire dal mese di dicembre, in 16 filiali italiane, il Museo del Risparmio ha dedicato laboratori di educazione finanziaria a bambini tra i 7 e i 12 anni, con la presenza interattiva in ogni evento del robot umanoide Pepper. Ai partecipanti è stata donata la guida “Paghetta & Consigli. Conoscerla, capirla, sperimentarla”, realizzata dal Museo del Risparmio per orientare i genitori sul tema.

Si è infine ulteriormente consolidata l'attività di networking internazionale attraverso l'organizzazione, insieme all'European Banking Federation (EBF) e all'International Federation of Finance Museums (IFFM), del Financial Education Summit svolto a Bruxelles il 6-7 novembre che ha raccolto i principali stakeholders attivi sullo scenario europeo sui temi dell'inclusione ed alfabetizzazione finanziaria.

Un tassello del percorso avviato per la diffusione della cultura scientifica e della crescita culturale dei giovani è costituito dalla partnership con l'Osservatorio Permanente Giovani-Editori per il progetto Cultura finanziaria a scuola. Dedicato al mondo della scuola ha l'obiettivo di aiutare i giovani a diventare cittadini di domani anche grazie alla lettura critica e alla consultazione dell'informazione di qualità. Nell'anno scolastico 2017/2018 il progetto ha coinvolto 2.176 scuole, 22.908 classi e 595.608 studenti.

INIZIATIVE DI FORMAZIONE ALL'EDUCAZIONE FINANZIARIA CON I CONSUMATORI

Il progetto “Mettere in comune competenze”, operativo sin dal 2011, punta a migliorare la conoscenza reciproca e la capacità di collaborazione a vantaggio di clienti e consumatori. Il progetto si articola in quattro settori di attività: la formazione dei quadri delle Associazioni dei Consumatori; lo sviluppo di un progetto formativo rivolto a tutti dipendenti di Intesa Sanpaolo; iniziative di formazione e informazione diffuse sul territorio e rivolte alle strutture locali delle Associazioni; incontri tra i Top manager del Gruppo Intesa Sanpaolo e i quadri direttivi delle Associazioni per mettere in comune competenze e proposte nelle principali aree di attività.

SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO E ALL'INNOVAZIONE

Intesa Sanpaolo ha sostenuto, con il credito, il sistema economico del Paese in ogni fase dell'economia, anche nelle più delicate.

Intesa Sanpaolo si propone attualmente come punto di riferimento, non solo finanziario, per il mondo imprenditoriale e associativo, affiancando i clienti nell'individuare nuovi percorsi comuni e partecipando all'intera vita dell'impresa, dall'idea che la fa nascere a tutte le tappe determinanti per la sua crescita, in un modello di relazione consolidato e duraturo, fondato su qualità, affidabilità e fiducia.

Soprattutto nei confronti di oltre un milione di imprese complessivamente assistite e delle 200.000 Piccole e Medie Imprese - PMI clienti, che sono la struttura portante del nostro Paese, il Gruppo propone soluzioni che guardano al futuro del Made in Italy nel mondo e contribuiscono a condividere il loro percorso di internazionalizzazione, capitalizzazione, innovazione e sviluppo.

L'approccio operativo è orientato verso soluzioni semplici, complete e in linea con le diverse esigenze di business per gestire le operazioni di ogni giorno così come soluzioni dedicate per valorizzare le aziende clienti nei diversi settori di attività. Le strutture di marketing sviluppano una gamma di prodotti e servizi per le diverse tipologie di clientela, in collaborazione con la funzione di Pianificazione e Controllo di Gestione nella definizione dei piani commerciali.

SOSTEGNO ALLE IMPRESE

Anche con il Piano d'Impresa 2018-2021, Intesa Sanpaolo continua a sostenere lo sviluppo dell'economia reale e delle comunità in cui il Gruppo opera.

Nel 2018 Intesa Sanpaolo ha destinato nuovo credito a medio-lungo termine all'economia reale per circa 60 miliardi di euro. In Italia, sono stati erogati circa 50 miliardi, di cui 42 miliardi a famiglie e Piccole e Medie Imprese; circa 20.000 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato, salvaguardando così circa 100.000 posti di lavoro. Dal 2014 il numero di queste imprese sale a circa 93.000, con un impatto positivo generato sull'occupazione di oltre 460.000 posti di lavoro.

Intesa Sanpaolo conferma il ruolo di motore dello sviluppo dell'impresa italiana, contribuendo ad accrescere il valore del Made in Italy nel mondo. Le imprese meritevoli e dotate di validi progetti sono sostenute anche nei momenti di difficoltà, accompagnandole nella realizzazione di soluzioni innovative di ristrutturazione, rilancio e crescita. L'accompagnamento delle imprese italiane nei loro percorsi di internazionalizzazione, direttamente o attraverso le proprie consociate all'estero, trova il supporto di un network attivo di Gruppo con una presenza consolidata (banche controllate, filiali corporate e sedi di rappresentanza) in circa 40 Paesi nel mondo e una copertura in 85 Paesi grazie ad accordi con altre banche. Le imprese possono poi contare sulle strutture di Italian Desk presso le filiali all'estero, con la consulenza di specialisti dedicati al supporto finanziario e alle necessità di Trade e Cash Management.

Tenendo conto che la crescita dimensionale rappresenta un elemento necessario per il successo delle PMI italiane, Intesa Sanpaolo si è dotata di una struttura dedicata alla Finanza Strutturata e all'Advisory per le PMI, che, grazie alla sinergia tra le società controllate Banca IMI e Mediocredito Italiano, risponde alle esigenze strategiche e finanziarie complesse emergenti nel panorama delle imprese con fatturato fino a 350 milioni di euro (perimetro presidiato dalla Divisione Banca dei Territori).

Banca IMI, in particolare, ha dedicato esclusivamente alle PMI una unità di Investment Banking per le operazioni di Merger & Acquisition, Equity Capital Market e Debt Capital Market e, seppure in un mercato prudente nel 2018, si è distinta nel segmento delle Mid Cap per IPO (Initial Public Offer) e aumenti di capitale nel panorama italiano.

Mediocredito Italiano, secondo la League Table di Merger Market, si è distinta quale prima banca in Italia e sesta in Europa per numero di operazioni di Acquisition Finance supportate nel 2018 per le PMI.

Intesa Sanpaolo ha sviluppato anche la partnership con Elite di Borsa Italiana, come sostegno alle PMI in un percorso di crescita non solo dimensionale, ma anche culturale e relazionale. Nel corso del 2018 ha portato 53 aziende rappresentative dell'intero territorio italiano e della diversificazione settoriale dell'economia nazionale in due Elite Lounge (piattaforma internazionale di accompagnamento delle imprese più ambiziose nelle loro fasi di sviluppo). Queste aziende costituiscono l'espressione dell'eccellenza italiana che Intesa Sanpaolo, insieme ai partner Elite e Confindustria, ha contribuito a valorizzare e a far conoscere nel mondo.

Intesa Sanpaolo sostiene concretamente la nascita di nuove realtà produttive nell'intero territorio nazionale, con attenzione per le regioni del Mezzogiorno, favorendo così lo sviluppo sociale e la crescita economica del Sud. In particolare, con riferimento a questa area con elevato tasso di disoccupazione e alto disagio sociale, il Gruppo, che registra una quota di mercato del 20%, ha accresciuto, negli ultimi tre anni, il proprio stock di finanziamenti a famiglie e imprese del 25%, il cui denominatore comune è rappresentato dall'investimento in questi territori, specialmente nei giovani e nelle start up innovative.

DIALOGO INDUSTRIALE E PROGRAMMA SVILUPPO FILIERE

Per cogliere al meglio gli elementi qualitativi e gli aspetti intangibili dell'attività imprenditoriale, nel corso del 2018 si è realizzata la diffusione presso le filiali Imprese di Dialogo Industriale. Si tratta di un nuovo approccio di relazione ideato per supportare i gestori Imprese a porsi in modo più consapevole nei confronti degli imprenditori e ad accrescere la forza della relazione, migliorando la capacità di ascolto e la comprensione dei bisogni aziendali. Una relazione più forte e di qualità permette alle strutture operative dedicate di affiancare gli imprenditori nei loro percorsi di sviluppo, con una migliore comprensione delle peculiarità delle aziende e del settore in cui operano e la possibilità di fornire risposte e soluzioni più adatte ai loro obiettivi.

Momenti di confronto con imprenditori e gestori per ascoltare le loro esigenze e individuare un linguaggio comune hanno permesso di definire una piattaforma per:

- arricchire le basi conoscitive e accompagnare i Gestori Imprese nella comprensione delle esigenze industriali dell'impresa mediante il confronto sui bisogni, sulle strategie e su tematiche che vanno oltre il supporto finanziario e transazionale;
- accentrare e rielaborare le informazioni qualitative e quantitative più rilevanti offrendo una lettura semplice, chiara e veloce dell'impresa;
- coniugare esigenze aziendali e qualità del credito, individuando insieme il modo per creare business sostenibile.

Dialogo Industriale, con l'approfondimento della situazione attuale e prospettica delle aziende clienti, offre benefici anche per le strutture deputate alla gestione dei crediti, che dispongono, oltre ad una proposta qualitativamente accurata, di un set informativo ampio per rendere più efficiente, in termini di rapidità e fluidità, la valutazione dei rischi e il processo creditizio nel suo complesso. Le positive ricadute di Dialogo Industriale consentono di coniugare efficacemente l'efficienza del processo creditizio e l'impatto positivo sulla qualità degli impieghi e di favorire l'accesso al credito per il tessuto imprenditoriale italiano articolato in Piccole e Medie Imprese, spesso organizzate in sistemi di filiere con fortissime relazioni a livello territoriale.

In parallelo con Dialogo Industriale è infatti proseguito il programma Sviluppo Filiera, con l'obiettivo di favorire l'accesso al credito, ponendo al centro dell'attenzione il rapporto che unisce le aziende capofila e la rete dei fornitori e consentendo una più accurata comprensione dei fabbisogni finanziari delle singole filiere. Alla fine del 2018 le aziende capofila aderenti risultano circa 630 con un potenziale di 15.000 fornitori, per un giro d'affari di oltre 70 miliardi di euro e una forza lavoro di 92.000 dipendenti.

ACCORDI PER IL CREDITO ALLE IMPRESE

Un nuovo Accordo per il credito è stato sottoscritto da ABI e dalle principali associazioni di categoria nel novembre 2018. L'iniziativa "Imprese in Ripresa 2.0", operativa dal primo gennaio 2019, ha introdotto adeguamenti alle misure di sospensione e allungamento dei finanziamenti alle PMI, già previste dal precedente Accordo per il credito 2015 e parallelamente prorogate sino alla fine del 2018 per assicurarne la continuità, con l'obiettivo di proseguire nel sostegno delle imprese e per rispondere all'evoluzione del contesto regolamentare europeo. Nel 2018, il Gruppo ha accolto complessivamente 417 richieste di sospensione o allungamento dei finanziamenti per un totale di oltre 5.100 dall'avvio dell'iniziativa. Inoltre nell'ambito dello stesso accordo, lo smobilizzo dei crediti delle imprese verso la Pubblica Amministrazione ha permesso l'erogazione dal 2015 sino a fine dicembre 2018 di 120 finanziamenti per 3,8 milioni di euro.

Nel quadro del piano nazionale Industria 4.0, per sostenere e favorire i processi di innovazione, l'investimento nelle nuove tecnologie e la digitalizzazione delle imprese sono stati realizzati nuovi accordi di settore con:

- ANFIA, Associazione Nazionale Filiera Industria Automobilistica, per azioni di sostegno della filiera produttiva, sviluppo del capitale umano, offerta di servizi non finanziari alle imprese;
- Confindustria Piccola Industria, esteso ad aprile 2018 con l'addendum "Promuovere una nuova cultura d'impresa per una crescita sostenibile", per il sostegno finanziario alla formazione, al passaggio generazionale, alle filiere e alla sostenibilità economica, sociale e ambientale;
- SACE, per il sostegno delle attività internazionali delle imprese italiane mediante interventi su garanzie internazionali e crediti documentari, finanziamenti a medio-lungo termine di Mediocredito Italiano a Piccole e Medie Imprese (International+) e servizi di recupero crediti esteri;
- Ministero per i Beni e le Attività Culturali - Direzione Generale Turismo, con l'obiettivo di sviluppare un "Patto per il Turismo 4.0" al fine di valorizzare il settore nelle valutazioni di merito creditizio, con lo stanziamento di un plafond triennale di 5 miliardi di euro per le imprese e le filiere del settore, destinato a ristrutturare ed ammodernare le strutture ricettive, migliorare la raggiungibilità delle destinazioni, incrementare la qualità dell'accoglienza. Complessivamente, nel 2018, sono stati erogati dalla Divisione Banca dei Territori alle imprese del settore del turismo finanziamenti per un miliardo di euro.

Il supporto alle Piccole e Medie Imprese nell'ambito Industria 4.0 si è concretizzato, nel 2018, in oltre 1,3 miliardi di prestiti erogati per oltre 4.800 richieste evase.

Grazie alla collaborazione con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI) il Gruppo ha intensificato nel tempo il supporto per il finanziamento delle imprese italiane attraverso Mediocredito Italiano, gestore unico dei fondi BEI per la Divisione Banca dei Territori: dal 2017 sono stati siglati nuovi accordi per l'erogazione di circa 1,5 miliardi di euro destinati prevalentemente alle PMI e alle Mid Cap e per progetti speciali in ambito agroindustriale, agroalimentare e di efficientamento energetico.

Nel 2018 il Gruppo ha sottoscritto un accordo con il Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) che prevede la creazione di un portafoglio con garanzia Innovfin per nuovi finanziamenti fino a 300 milioni di euro connessi a progetti di ricerca, innovazione e sviluppo.

Dal luglio 2018 Intesa Sanpaolo ha avviato una nuova attività di sostegno all'economia, attraverso operazioni tranced cover, ossia portafogli di finanziamenti di nuova erogazione garantiti dal Fondo di Garanzia per le Piccole Medie Imprese PMI (istituita con il decreto integrativo del Ministero per lo Sviluppo Economico del 18 marzo 2015) e strutturati in due tranches. Il Gruppo ha ottenuto l'ammissione al Fondo per quattro portafogli per un valore complessivo di finanziamenti per 1,2 miliardi di euro. Intesa Sanpaolo risulta il Gruppo con l'impegno maggiore all'interno del panorama finanziario italiano, confermando il suo ruolo determinante quale motore dell'economia reale del Paese.

SOSTEGNO ALLA NUOVA IMPRENDITORIALITÀ

Intesa Sanpaolo ha aderito a Resto al Sud, a favore dei giovani per l'avvio di nuove attività imprenditoriali nelle Regioni del Mezzogiorno e promossa dal Ministero dell'Economia, progetto che si avvale di una dotazione finanziaria di 1,25 miliardi di euro messi a disposizione dal Fondo per lo Sviluppo e la Coesione. Il progetto supporta con specifiche soluzioni di finanziamento i giovani residenti in età tra i 18 e i 35 anni nella realizzazione del loro progetto imprenditoriale nei settori di produzione industriale, artigianato, trasformazione dei prodotti agricoli, pesca e acquacoltura, fornitura di servizi alle imprese e alle persone o turismo. Il sostegno può raggiungere una quota massima del 65% delle spese a fronte della copertura pubblica del rimanente 35%, sino a 50.000 euro per richiedente, con un massimo di 200.000 euro per progetti con più proponenti.

Intesa Sanpaolo è stata tra le prime banche a offrire finanziamenti per rispondere all'iniziativa, divulgando la conoscenza del progetto a circa 5.000 giovani in 38 tappe presso le filiali nel Mezzogiorno.

Complessivamente nel 2018 sono stati erogati 132 finanziamenti per 6,3 milioni di euro.

Finanziamento Microcredito imprenditoriale è dedicato ai giovani e alle micro-imprese al fine di aiutarli a lanciare una nuova attività o investire in progetti di crescita offrendo la possibilità di accedere al credito anche senza garanzie reali. Questa opportunità è resa possibile grazie a una sezione speciale del Fondo di garanzia per le Piccole Medie Imprese. Il finanziamento a medio-lungo termine, con durata massima di 7 anni e importo massimo di 25.000 euro, è funzionale all'acquisto di beni (incluse le materie prime) o di servizi strumentali all'attività svolta (compreso il canone di leasing), alla retribuzione di nuovi dipendenti o soci lavoratori, al pagamento di corsi di formazione per migliorare la qualità professionale e le capacità tecniche e gestionali. Nel 2018 sono stati erogati più di 800 finanziamenti per 18,2 milioni di euro.

SERVIZI PER IL WELFARE AZIENDALE

È proseguita anche nel 2018 la proposizione del servizio Welfare Hub, lanciato nel 2017, per la gestione dei programmi di welfare nelle aziende. Attraverso l'accesso ad una piattaforma digitale, multimediale e multicanale (navigabile da PC, tablet e smartphone) le imprese possono concedere ai propri dipendenti beni e servizi per l'esercizio del loro credito welfare (un premio di risultato convertito in Flexible Benefit su richiesta del dipendente o premi erogati dall'azienda già sotto tale forma). Welfare Hub permette ai dipendenti delle aziende di accedere alle opportunità offerte dalla normativa fiscale e scegliere consapevolmente l'adesione ai Flexible Benefit. Oltre alla possibilità di aderire a sei diverse aree di offerte di prodotti finanziari e assicurativi, nel 2018 Welfare Hub è stata arricchita con 2 nuove sezioni con agevolazioni su una piattaforma esterna che propone sconti su beni e servizi di diverse categorie merceologiche.

Alla fine del 2018 circa 800 aziende aderiscono alla piattaforma.

L'OFFERTA PER L'IMPRENDITORIA FEMMINILE

Con Business Gemma è stato messo a disposizione, dal 2014 al 2017 con una proroga al 2018, un plafond pluriennale di 600 milioni di euro per imprese femminili e per le lavoratrici autonome. Nel 2018, sono stati erogati 408 finanziamenti per 15,4 milioni di euro. L'iniziativa consente anche di beneficiare gratuitamente della garanzia della sezione speciale del Fondo per le PMI dedicata all'imprenditoria femminile e di chiedere, nel

periodo di ammortamento, la sospensione sino a dodici mesi della quota capitale delle rate del finanziamento erogato, in caso di maternità, grave malattia anche del coniuge o dei figli, o malattia invalidante di un genitore o di un parente o affini entro il terzo grado che siano conviventi. La gamma Business Gemma include anche una polizza assicurativa che comprende coperture e servizi assistenziali per dare una risposta concreta alle difficoltà di conciliare vita privata e professionale. Le aree di intervento previste sono: salute, maternità, assistenza, aiuto e tutela legale nei momenti difficili della vita privata dell'imprenditrice. Le nuove polizze sottoscritte nel corso del 2018 sono state 66.

Per quanto riguarda le Banche estere, Banca Intesa Beograd e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno proseguito con le loro iniziative dedicate all'imprenditoria femminile avviate attraverso la partnership con la Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (BERS) nell'ambito del programma Women in Business. Il programma, che mira a sostenere micro, Piccole e Medie Imprese gestite da donne nei Balcani occidentali, ha tre componenti: prestiti agevolati, servizi di consulenza tecnica offerti dalla BERS per i partner delle istituzioni bancarie e l'estensione del know-how per le donne che beneficiano dall'iniziativa. Nel 2018, circa 400 nuovi clienti hanno beneficiato di questo prestito agevolato. Un contributo importante è stato fornito da Banca Intesa Beograd che nel 2018 ha erogato oltre 3,3 milioni di euro di finanziamenti agevolati a 386 nuovi clienti. Intesa Sanpaolo Bank Albania, dopo i due milioni di euro erogati alla clientela nel primo anno del prestito (2017), ha erogato, nel 2018, oltre 300.000 euro. Considerando il numero crescente di richieste, Intesa Sanpaolo Bank Albania ha avviato i negoziati per una seconda linea di credito che è stata definita per un importo di cinque milioni di euro nel mese di gennaio 2019.

PREMIO WOMAN VALUE COMPANY

Intesa Sanpaolo, a supporto della parità di genere e della valorizzazione del ruolo femminile nel mondo delle imprese, ha promosso diverse iniziative e sponsorizza importanti premi. In particolare, con la Fondazione Marisa Bellisario, ha istituito nel 2016 il premio Women Value Company - Intesa Sanpaolo. Il premio, giunto nel 2018 alla terza edizione, è dedicato alle Piccole e Medie Imprese che abbiano attuato politiche e strategie concrete e innovative per garantire a uomini e donne pari opportunità e riconoscimenti di carriera.

Il Gruppo intende continuare a incoraggiare l'attuazione di progetti di gestione della gender diversity e, al termine della terza edizione, è prevista anche l'organizzazione di una Lounge Elite, dedicata esclusivamente alle imprese femminili.

SOSTEGNO ALL'INNOVAZIONE

A marzo 2018 è stata costituita Intesa Sanpaolo Innovation Center, che dialoga con l'ecosistema dell'innovazione con l'obiettivo di sostenere lo sviluppo della nuova economia sul territorio nazionale, esplorando innovativi modelli di business per creare le competenze necessarie a supporto della competitività di lungo periodo del Gruppo e dei suoi clienti.

SVILUPPO E CRESCITA DELLE START UP

Intesa Sanpaolo Innovation Center cura, in primo luogo, la valorizzazione e orchestrazione del know-how di innovazione, che comprende la valutazione di start up, l'analisi di trend di innovazione, lo sviluppo e il coordinamento di laboratori di ricerca applicata per la creazione di nuovi asset e competenze, anche mediante collaborazioni e partnership con Istituti di Ricerca e Università.

Uno specifico impegno è rivolto allo sviluppo delle start up, tramite la progettazione e l'implementazione di servizi alle imprese innovative (programmi di coaching, accelerazione, scale up), nonché di prodotti destinati al finanziamento della loro crescita.

In tale ambito, è proseguito il programma di accelerazione internazionale Intesa Sanpaolo Start up Initiative [i], che seleziona le imprese innovative più promettenti, le prepara con iniziative di coaching al confronto con il mercato e le fa incontrare con gli attori dell'ecosistema dell'innovazione. Le migliori start up sono presentate ad eventi specifici (Arena Meeting): nel 2018 sono state realizzate 7 iniziative (Social Ventures; due nel Biotech; Healthcare; Agritech; Cleantech; Fashiontech). Complessivamente nel 2018 hanno partecipato circa 520 start up per i diversi settori coinvolti e ne sono state formate oltre 110, di cui 60 presentate a circa 770 ospiti, potenziali investitori, imprese clienti e attori dell'ecosistema dell'innovazione.

Inoltre, sono operative le Officine Formative, un percorso di accelerazione online per start up early stage che ha lo scopo di fornire gratuitamente le competenze imprenditoriali necessarie per creare, lanciare una start up sul mer-

cato e raccogliere capitali dagli investitori. Sul sito sono presenti 21 corsi con oltre 100 lezioni su varie tematiche. Sino ad oggi sono state erogate sul sito web oltre 1.500 ore di lezione a più di 3.400 utenti registrati sul sito. Sono stati realizzati anche programmi di potenziamento internazionale con servizi di assistenza e consulenza alle start up innovative e percorsi di professionalizzazione finalizzati a colmare il gap di competenze per approdare all'estero. Sono stati offerti servizi di Business Development, con supporto alle start up innovative nell'analisi delle caratteristiche del mercato potenziale di riferimento e della concorrenza, nonché per l'identificazione delle opportunità di business e delle soluzioni tecnologiche più adeguate.

Intesa Sanpaolo Innovation Center ha collaborato all'introduzione nel Gruppo di un modello di valutazione qualitativo per realtà innovative early stage. Il Diligence Assessment Tool Scorecard (DATS), a supporto della tradizionale valutazione creditizia incentrata sugli aspetti economici e finanziari, ha l'obiettivo di supportare gestori e decisori creditizi in fase di istruttoria della pratica di fido, integrando gli schemi di giudizio con una visione prospettica che valorizza il potenziale di crescita delle start up e facilita l'accesso al credito per queste imprese.

OPEN INNOVATION

L'open innovation ricomprende l'offerta di servizi di consulenza su nuove soluzioni e tecnologie abilitanti per la transizione delle imprese verso la Circular Economy e più in generale per sostenere l'innovazione delle imprese, nonché lo sviluppo di piattaforme e iniziative volte a facilitare l'incontro tra domanda e offerta di innovazione, attraverso il matching tra imprese e start up tecnologiche.

In particolare, in collaborazione con Intesa Sanpaolo Innovation Center, Intesa Sanpaolo gestisce Tech-Marketplace, una piattaforma digitale che promuove l'interazione tra start up e piccole/medie imprese con circa 5.200 realtà rappresentative della domanda di innovazione e circa 11.000 profili di offerta tecnologica.

Specifici laboratori di ricerca e sviluppo sono stati inoltre istituiti da Intesa Sanpaolo Innovation Center per la creazione di nuovi asset e competenze, anche mediante collaborazioni con Istituti di ricerca e Università. Il modello di funzionamento dei laboratori è quello del trasferimento di know how e della contaminazione tra mondo accademico, il Gruppo e le imprese clienti. In particolare è stato attivato il laboratorio di Artificial Intelligence, in partnership con la Fondazione ISI di Torino, con l'obiettivo di ideare, sviluppare e sperimentare modelli matematici e algoritmi nell'ambito di progetti di ricerca applicata su temi di interesse del Gruppo e/o di clienti.

Per il secondo anno consecutivo, Intesa Sanpaolo è main partner di B Heroes, business talent e percorso di accelerazione rivolto alle start up e alle imprese ad alto contenuto di innovazione, volto a premiare e offrire alle imprese selezionate vari servizi di sostegno formativo e mentoring, empowerment, coaching e accesso a finanziamenti.

Intesa Sanpaolo Innovation Center segue infine lo sviluppo del network e della cultura dell'innovazione, attraverso eventi ed iniziative divulgative rivolte all'interno e all'esterno del Gruppo, diffuse anche attraverso una rete di referenti specializzati che operano nelle Direzioni Regionali della Banca dei Territori. Tali iniziative contribuiscono a rafforzare il posizionamento del Gruppo come leader di innovazione, sviluppando relazioni con gli attori istituzionali dell'ecosistema nazionale e internazionale al fine di massimizzare le sinergie realizzabili.

FINANZIAMENTI E SERVIZI PER LE IMPRESE CHE INVESTONO IN INNOVAZIONE

I finanziamenti per sostenere le imprese che investono in innovazione e ricerca sono molteplici, a partire da Nova+, un prestito erogato avvalendosi di una valutazione tecnico-industriale del progetto di ricerca e innovazione svolta da una struttura d'ingegneri specializzati per settore merceologico, con la collaborazione di autorevoli atenei italiani. I progetti finanziati nel 2018 sono stati 46 per circa 54 milioni di euro, in crescita rispetto al 2017 (34 progetti per circa 32 milioni di euro), grazie al ricorso alla Garanzia FEI-Innovfin. Mediocredito Italiano, come riferimento del Gruppo, ha sottoscritto nel maggio 2018 un accordo con Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) che prevede la creazione di un portafoglio con un plafond complessivo di 300 milioni di euro di nuovi finanziamenti connessi a progetti di ricerca, innovazione e sviluppo. La garanzia Innovfin è rilasciata dal FEI con il sostegno finanziario dell'Unione Europea, con lo scopo di favorire l'accesso al credito di Piccole e Medie Imprese – PMI – e Small MidCap con specifici requisiti innovativi aventi un rating medio basso. I finanziamenti erogati nel 2018 sono stati 47 per oltre 70 milioni di euro, mentre nel periodo 2014-2018 sono stati finanziati 274 progetti per complessivi quasi 332 milioni di euro. Inoltre, Mediocredito Italiano, in qualità di Banca concessionaria di specifiche agevolazioni pubbliche dedicate alla ricerca e innovazione (in particolare, il Fondo per la Crescita Sostenibile - FCS, gestito dal Ministero dello Sviluppo Economico - MiSE), ha finanziato, nel 2018, 40 progetti per circa 258 milioni di euro di investimenti a valere sui Bandi "Agenda Digitale" e "Industria Sostenibile", nonché sugli Accordi Quadro e Innovazione. Complessivamente i progetti finanziati sul Fondo Crescita Sostenibile nel periodo 2014-2018 sono stati 174 per un totale di 857 milioni di euro di investimenti.

Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente

POLITICHE AZIENDALI

La gestione del risparmio e la protezione assicurativa del cliente sono centrali per le attività del Gruppo Intesa Sanpaolo e si avvalgono di strutture organizzative in aree di business che presidiano in modo specializzato l'asset management, il private banking e le esigenze di tutela con prodotti e servizi finanziari e assicurativi. A partire dalle risposte alle richieste di diversificazione dei portafogli della clientela in base ai bisogni (spesa, riserva, investimento, previdenza e tutela) e di obiettivi specifici di allocazione efficace delle risorse, l'offerta è stata progressivamente ampliata dalla gestione e consulenza finanziaria al tema della protezione che interessa tutti i clienti: dai piccoli ai grandi patrimoni, dalle PMI alle grandi aziende, con la dovuta modulazione delle garanzie. L'attività è pertanto orientata allo sviluppo di prodotti finanziari e assicurativi nonché di servizi consulenziali al cliente per soddisfare le esigenze di benessere e di tutela delle famiglie e delle imprese anche nel lungo periodo.

Linee Guida e Regole per la commercializzazione di prodotti finanziari e assicurativi esplicitano l'obbligo degli operatori di agire in modo trasparente, corretto e diligente nella prestazione dei servizi di investimento, come richiesto anche dalle norme vigenti.

Nel Codice Etico di Gruppo, nell'ambito dei principi di condotta verso la clientela, l'attenzione nella gestione del risparmio è rivolta a offrire un crescente rilievo, nella valutazione degli investimenti, a criteri sociali, ambientali e di buon governo delle imprese al fine di promuovere uno sviluppo equilibrato e sostenibile. In tale ottica, nel portafoglio di offerta sono messi a disposizione fondi che applicano criteri di selezione coerenti con i Principles for Responsible Investment, anche con l'obiettivo di attivare dinamiche di sostenibilità nelle aziende e nelle scelte dei clienti. Eurizon Capital ha aderito inoltre ai Principi italiani di Stewardship che definiscono le modalità di esercizio dei diritti amministrativi e di voto nelle società quotate per stimolare il confronto e la collaborazione con gli emittenti quotati in cui la società investe su tematiche di sostenibilità sociale e ambientale. Nel corso del 2018 Eurizon ha adottato una propria Politica di Engagement in cui ribadisce l'impegno ad effettuare una ricerca approfondita e ad instaurare un dialogo proficuo con gli organi di amministrazione e/o controllo degli emittenti rilevanti.

Proponendosi nel Piano d'Impresa 2018-2021 come Wealth Management and Protection Company leader in Italia e in Europa, il Gruppo Intesa Sanpaolo, nel suo ruolo di banca e assicurazione, è orientato a rappresentare un partner in grado di gestire integralmente gli asset ed i rischi delle famiglie e delle imprese attraverso una proposta articolata di family welfare e di coperture assicurative mirate, includendo anche prodotti di protezione come scelte di risparmio previdenziale e di sviluppo della continuità del business e del welfare aziendale.

INVESTIMENTI SOSTENIBILI

EURIZON

Eurizon è la prima SGR in Italia sui fondi sostenibili e responsabili¹ ed è ormai da anni impegnata nel formulare e promuovere nuove regole e comportamenti che mettono al centro dell'attenzione i temi di sostenibilità degli investimenti.

Oltre all'adozione dei Principi per gli Investimenti Sostenibili delle Nazioni Unite (UN PRI), Eurizon Capital presta particolare attenzione alle politiche implementate dagli emittenti in cui investe, nella convinzione che sane politiche e pratiche di governo societario, che incorporino aspetti ambientali, sociali e di corretta governance, siano in grado di creare valore per gli azionisti nel lungo termine.

Per rafforzare il presidio sulla sostenibilità degli investimenti, Eurizon si avvale del Comitato SRI - Sustainable and Responsible Investments (interno alla SGR e presieduto dall'Amministratore Delegato) e del Comitato di Sostenibilità (organo autonomo ed indipendente rispetto alla SGR, che orienta la gestione dei Fondi Etici). Il Comitato SRI, istituito nel 2017, è di supporto all'Amministratore Delegato nella definizione delle proposte da presentare al Consiglio di Amministrazione in merito alle tematiche ESG (Environment Social and Governance), nel monitoraggio delle esposizioni dei patrimoni rispetto agli indicatori individuati per la

1 I dati di mercato sono di fonte Assogestioni, Mappa Trimestrale del Risparmio Gestito 4° trimestre 2018 (tav.7), che evidenzia, a fine anno, una quota di mercato del 30,4%, un'offerta composta da 24 prodotti dedicati (21 fondi ESG e 3 fondi etici), un patrimonio di 5,6 miliardi di euro e una raccolta di oltre 2 miliardi di euro da inizio di anno. Il Gruppo Intesa Sanpaolo risulta al primo posto con una quota complessiva di mercato pari al 31%, 26 fondi aperti sostenibili e responsabili, un patrimonio di 5,7 miliardi di euro e una raccolta di oltre 2,1 miliardi di euro da inizio di anno.

valutazione in materia e nel presidio del processo di escalation relativo ai titoli di “emittenti critici”. Al Comitato partecipano, oltre all’Amministratore Delegato, i Responsabili della Direzione Investimenti, i Responsabili delle Funzioni di Controllo, i Responsabili Corporate Governance, Corporate Affairs e Sustainability.

Il Comitato di Sostenibilità è stato istituito rispettando le disposizioni del Regolamento Unico di gestione dei Fondi comuni di Investimento Mobiliare aperti appartenenti al Sistema Etico ed è composto da personalità esterne di riconosciuta probità e moralità. Ha la responsabilità di monitorare, con cadenza periodica, le scelte di investimento dei fondi etici e la strategia gestionale adottata dagli stessi fondi durante il periodo di riferimento. Nel caso in cui emerga che i gestori dei fondi si siano discostati dalle indicazioni formulate dal Comitato, quest’ultimo può richiedere a Eurizon di fornire le motivazioni circostanziate sulle decisioni d’investimento attuate. Individua poi criteri guida per le forme di devoluzione dei ricavi dei fondi del Sistema Etico a progetti sociali. Il Consiglio di Amministrazione di Eurizon ha approvato, a dicembre, la devoluzione di 120.000 euro destinati a 13 associazioni/enti/organizzazioni sociali con positiva valutazione di benemerenzza.

Eurizon Capital SGR ha adottato una metodologia di selezione degli strumenti finanziari che tiene conto di fattori ambientali, sociali e di governance, come parte integrante del processo di investimento, finalizzata al contenimento dei rischi, anche reputazionali. I principi ESG e SRI sono applicati a tutti i fondi a gestione attiva, sia a benchmark sia flessibili (non vengono applicati criteri ESG a prodotti passivi/indicizzati e a contenitori quali, a titolo esemplificativo, fondi di fondi, gestioni di portafogli retail e unit linked).

Nell’ambito dei fondi a gestione attiva sono realizzati prodotti specializzati ESG, che utilizzano un appropriato sistema di rating interno in materia e prodotti etici con benchmark dedicati.

La selezione effettuata dalla SGR è strutturata seguendo tre fasi metodologiche:

- identificazione da parte dell’ufficio Long Term Sustainable Strategies della Direzione Investimenti di una lista di emittenti con elevata esposizione a rischi ESG (emittenti critici) così come di una lista di emittenti operanti in settori ritenuti non socialmente responsabili;
- condivisione e verifica di tali liste con la Direzione Investimenti e il Comitato SRI;
- monitoraggio da parte della funzione Compliance del rispetto (sia ex ante in fase di predisposizione degli ordini, sia ex post in fase di valorizzazione dei portafogli) di specifici limiti operativi sugli investimenti in emittenti operanti in settori non socialmente responsabili.

I limiti operativi sono definiti in modo diversificato con le seguenti specificità:

- per i prodotti la cui politica di investimento è caratterizzata dalla presenza di un benchmark, l’investimento diretto massimo consentito è pari al peso dell’emittente nel parametro di riferimento;
- per i prodotti la cui politica di investimento non contempla la presenza di un benchmark si prevede l’esclusione dell’investimento diretto in titoli di emittenti appartenenti alla lista.

Con particolare riferimento alla lista degli emittenti critici, il Comitato SRI della SGR coordina e realizza un processo di engagement, ovvero di azionariato attivo formulato e attuato a diversi livelli, dal dialogo con le aziende oggetto di scrutinio all’attivazione del diritto di voto in assemblea. La sua implementazione è differenziata per:

- i titoli già presenti in portafoglio. È individuato un periodo di osservazione di 18 mesi dall’attivazione dell’engagement per valutare l’opportunità di rimuovere l’emittente dalla lista di quelli critici trascorso il quale – in caso di esito negativo – si procede ad avviare il processo di disinvestimento dai patrimoni gestiti secondo le tempistiche ritenute più opportune nell’interesse dei clienti e, comunque, entro tre mesi dalla decisione assunta;
- i titoli oggetto di primo investimento (nuovi titoli). Gli acquisti sono subordinati alla predisposizione di un apposito Investment Case soggetto all’analisi preventiva del Comitato SRI, i cui risultati sono sottoposti all’approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Nel corso del 2018 Eurizon ha condotto 600 iniziative di engagement con 450 soggetti emittenti, di cui quasi il 22% (130 iniziative con 120 società) hanno riguardato principalmente tematiche ESG.

A termine dell’attività di engagement (18 mesi di monitoraggio a partire da giugno 2017) è stato avviato, con decorrenza dall’inizio del 2019, il processo di disinvestimento di tutti i titoli (50 emittenti) che non hanno dato prova di azioni convincenti che possano avere effetto nel breve periodo sul profilo di sostenibilità, ad eccezione di 2 emittenti su cui è stata prolungata l’attività di engagement.

Con riferimento all’attività di azionariato attivo, la SGR segue i Principi Italiani di Stewardship per un esercizio responsabile dei diritti amministrativi e di voto delle società quotate, con l’impegno a promuovere standard elevati di corporate governance. L’esercizio di tali diritti è svolto con trasparenza, nell’interesse dei sottoscrittori dei portafogli e dell’integrità del mercato, mantenendo al contempo una forte attenzione alla limitazione di potenziali conflitti di interesse.

Nel corso del 2018, Eurizon Capital SGR ha preso parte a 102 assemblee degli azionisti di selezionate società con azioni quotate sulla Borsa Italiana (62%) e sui mercati internazionali (38%), esprimendo il voto su circa 1.000 risoluzioni all’ordine del giorno.

Nell'ambito dei fondi a gestione attiva sono stati realizzati e offerti al pubblico prodotti specializzati ESG, che utilizzano un sistema di rating interno proprietario. Il numero complessivo di fondi focalizzati su questa tipologia d'investimenti è stato pari a 21 prodotti riconducibili a 6 famiglie con emissioni a finestra per scadenze diversificate: rispetto ai 10 fondi delle 4 famiglie già attive nel 2017 (prodotti, composti da 7 della famiglia Flessibile Azionario, 1 ESG Target 40, 1 Disciplina Sostenibile e 1 Sustainable Global Equity) sono stati proposti 11 nuovi prodotti, costituiti da Absolute Green Bonds, Bond Corporate Smart ESG, la famiglia Eurizon Disciplina Sostenibile con 4 prodotti e la famiglia Flessibile Azionario di 5 prodotti.

Nel 2018 Eurizon Capital SGR, a rafforzamento dell'impegno verso gli investimenti sostenibili ha avviato la gestione in regime di delega da Eurizon Capital SA (società controllata al 100%) del fondo Eurizon Fund Absolute Green Bonds. Il comparto rappresenta un'opportunità di investimento sui mercati obbligazionari internazionali che permette di finanziare progetti legati all'ambiente con una diversificazione per emittente e per area geografica. Il gestore seleziona i titoli obbligazionari, principalmente investment grade, utilizzando i criteri definiti dai Green Bond Principles al fine di sostenere la crescita di investimenti con tematiche ambientali.

EURIZON FUND ABSOLUTE GREEN BONDS - GLOBAL IMPACT REPORT

A novembre 2018, la SGR ha redatto il primo Global Impact Report del comparto Eurizon Fund Absolute Green Bonds in cui vengono illustrati i risultati dell'analisi quantitativa d'impatto e il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite.

Gli investimenti effettuati nei primi nove mesi di vita (10 gennaio - 30 settembre 2018) hanno contribuito a realizzare importanti risultati di impatto ambientale e sociale quali:

- una capacità generativa pari a 18 Megawatt grazie ai finanziamenti in impianti per la produzione di energia rinnovabile; la produzione di energia derivante da tali impianti è stata pari a circa 28.000 Megawatt/ora;
- un risparmio energetico pari a circa 480.000 Kilowatt/ora grazie agli investimenti in infrastrutture sostenibili (immobiliare e trasporti);
- una riduzione delle emissioni annuali di gas nocivi per oltre 19.000 tonnellate di CO₂;
- il risparmio e la purificazione di oltre 74.000 litri d'acqua attraverso investimenti in impianti e processi produttivi;
- il riciclo di 13 tonnellate di rifiuti;
- un'occupazione creata dal totale del portafoglio pari a 20 posti di lavoro.

Per ogni milione di euro investito si ottengono i seguenti risultati: 241 Megawatt/ora prodotti, 640 litri di acqua risparmiati o purificati, 166 tonnellate di CO₂ ridotta.

Inoltre il fondo partecipa al raggiungimento di diversi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) – ogni obbligazione all'interno del portafoglio può contribuire ad uno o più obiettivi – tra cui si evidenziano: 9. Industria, innovazione e infrastrutture (76% del portafoglio), 7. Energia pulita e accessibile (71% del portafoglio), 3. Salute e benessere (65% del portafoglio), 13. Agire per il clima (64% del portafoglio), 11. Città e comunità sostenibili (64% del portafoglio), 8. Lavoro dignitoso e crescita economica (42% del portafoglio), 12. Consumo e produzione responsabili (28% del portafoglio), 6. Acqua pulita e igiene (25% del portafoglio). Il patrimonio del fondo a fine 2018 si è attestato a 152 milioni di euro.

I patrimoni dei fondi gestiti dalla SGR con criteri di sostenibilità (ESG) sono stati quasi 4,5 miliardi di euro (poco meno dell'1,5% del totale complessivo e circa il 6,6% del patrimonio dei fondi di diritto italiano).

L'offerta è completata dalla gestione di tre fondi etici, gestione caratterizzata dall'esclusione a priori dall'universo investibile di tutte le aziende che sono coinvolte in attività ritenute non etiche, tra cui il nucleare, gli armamenti, il tabacco. Tutti i prodotti appartenenti al cosiddetto Sistema Etico prevedono una devoluzione dei ricavi. L'entità dei patrimoni in gestione nel comparto dei Fondi Etici è stata, nel 2018, pari a oltre 1,1 miliardi di euro (1,7% del totale gestito in fondi di diritto italiano).

Complessivamente il patrimonio gestito in fondi con criteri di sostenibilità ed etici (24 prodotti a fine 2018) è stato di oltre 5,6 miliardi di euro (oltre l'1,8% del totale e circa l'8,2% dei fondi di diritto italiano). In generale, le performance sono state negative per effetto degli andamenti di mercato, sia per i fondi gestiti con criteri ESG sia per i fondi etici, con risultati sostanzialmente allineati al mercato o al benchmark di riferimento.

Inoltre, Eurizon gestisce tredici mandati relativi a undici clienti, caratterizzati da criteri di sostenibilità per quasi 2,6 miliardi di euro. In particolare, i servizi forniti per questi mandati riguardano la scelta di benchmark ad hoc, il supporto nell'attività di engagement e corporate governance, la formazione delle liste di esclusione nella selezione degli investimenti.

Eurizon è impegnata nella diffusione di tematiche, approcci e buone pratiche di sostenibilità sia con momenti di divulgazione pubblica, sia a livello di formazione accademica. Nel 2018, Eurizon ha contribuito come co-responsabile della ESG business simulation presso l'Executive Master in Finance della SDA Bocconi e ha tenuto una giornata di corso presso il Politecnico di Milano (Master RIDEF 2.0 Reinventare l'energia). Nel corso del 2018 Eurizon ha partecipato con continuità ai tavoli di lavoro sulla finanza sostenibile (European Fund and Asset Management Association, European Banking Federation, Associazione Bancaria Italiana e l'Osservatorio Italiano per la Finanza Sostenibile del Ministero dell'Ambiente).

FIDEURAM INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING

Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking è specializzata nell'offerta di servizi di consulenza per soddisfare le esigenze finanziarie, previdenziali e assicurative dei clienti Private e High Net Worth Individual.

L'ascolto e il dialogo con il cliente per il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto sono coniugati con l'impegno a diffondere un'adeguata cultura finanziaria, per innalzarne la conoscenza e la consapevolezza con riguardo alle scelte di investimento anche per gli aspetti di interesse sociale e ambientale.

Nell'ambito degli investimenti sostenibili, Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking offre alla clientela la possibilità di sottoscrivere due diversi prodotti: Fonditalia Ethical Investment e Fonditalia Millennials Equity.

Fonditalia Ethical Investment, inizialmente proposto come obbligazionario flessibile, ha poi arricchito il proprio mandato includendo anche il comparto azionario e l'impiego di fondi di terzi. Il processo decisionale d'investimento integra principi di responsabilità sociale ed ambientale (ESG) a livello di portafoglio complessivo, con obiettivi di impatto positivo sulle persone e sull'ambiente, chiari e misurabili, a livello di singoli investimenti. Il compito di verificare la coerenza tra la composizione effettiva del portafoglio e i principi etici a cui lo stesso si ispira è affidato a un Comitato Etico, composto da manager ed esperti provenienti da diversi ambiti accademici e professionali. Nel corso del 2018, il fondo è stato particolarmente attivo nella sottoscrizione di titoli obbligazionari tematici. I risultati di performance sono stati negativi risentendo della flessione osservata sia sui mercati azionari sia obbligazionari.

Dal giugno 2018 è anche attivo Fonditalia Millennials Equity: investe in titoli azionari, prevalentemente emessi da società con un modello di business ben definito, per catturare appieno le abitudini di consumo della generazione dei Millennials (classificata come quella parte della popolazione nata tra il 1980 ed il 2000, particolarmente attenta alle tematiche ESG). Il processo decisionale d'investimento integra l'analisi finanziaria con quella di sostenibilità sulla base dei seguenti criteri:

- esclusione di aziende che non rispettano i principi del Global Compact delle Nazioni Unite e che registrano una parte dei ricavi da attività ritenute dannose per la persona e per l'ambiente (ad esempio: energie fossili, armi, pornografia);
- valutazione ESG sui titoli in portafoglio, al fine di assegnare un voto di sostenibilità, basato su analisi quantitative di dati provenienti da fonti esterne e su una revisione qualitativa di analisti specializzati. Il sistema di voti varia da 0 a 5, dove 3 risulta la soglia di sufficienza per l'inclusione iniziale del titolo nel portafoglio;
- creazione di una struttura di pesatura dell'incidenza massima nel portafoglio crescente a seconda del rating di sostenibilità delle aziende in cui è effettuato l'investimento;
- controllo su base continuativa delle situazioni di rischio (controversie o fatti rilevanti sul piano ESG) al fine di consentire al team di gestione un monitoraggio costante che può sfociare, nel caso di particolare rilevanza dei fatti, in una red flag e in una successiva valutazione di merito sulla dismissione dell'investimento nella società coinvolta;
- determinazione di un obiettivo di rating di sostenibilità minimo per il portafoglio (per la porzione che è coperta da rating).

Attualmente è pari a circa il 12% la quota del portafoglio gestito con voto di sostenibilità diventato nel tempo inferiore a 3 e in questo ambito non vi sono red flag.

Anche per quanto riguarda le linee di gestione patrimoniale, Fideuram ha sviluppato nuove soluzioni di investimento individuali avvalendosi della consulenza di esperti per la selezione di strumenti sottostanti che rispettino i criteri di eticità e sostenibilità. Infatti la gamma della Gestione Patrimoniale Fideuram Omnia si è arricchita nel corso del primo semestre 2018 con l'introduzione della linea Ego Sustainable che investe in asset legati al rispetto delle tematiche sociali ed ambientali. La linea, tramite gli investimenti effettuati si è prefigurata di realizzare i seguenti Obiettivi di Sviluppo Sostenibile: 7. Energia pulita ed accessibile, 13. Agire per il clima, 8. Lavoro dignitoso e crescita economica, 12. Consumo e produzione responsabili, 5. Uguaglianza di genere, 10. Ridurre le disuguaglianze.

Intesa Sanpaolo Private Banking offre ai propri clienti la GP Mix Sustainable, una linea di gestione patrimoniale disponibile dal 2017, che prevede un processo di investimento finalizzato all'individuazione di strumenti finanziari utilizzando non solo criteri finanziari ed economici ma anche specifiche valutazioni di sostenibilità.

La valutazione dei Paesi e dei settori è soggetta a criteri che riconoscono il loro contributo allo sviluppo positivo della società e alla protezione del pianeta.

In particolare la valutazione delle obbligazioni e dei fondi che investono in obbligazioni emesse da governi, aziende e organismi sovra-nazionali si basa su una combinazione di:

- criteri negativi, per escludere investimenti diretti che siano lesivi della persona e/o dell'ambiente come per esempio combustibili fossili, tabacco, armi, alcool, gioco d'azzardo;
- criteri positivi, per valutare la capacità di ciascun emittente e/o della singola emissione di generare un impatto positivo sulla società e/o sull'ambiente (ESG);
- best in class, selezione degli investimenti sulla base della capacità dimostrata di distinguersi all'interno del proprio settore o area geografica di riferimento sulla base di criteri di sostenibilità.

La valutazione per l'investimento azionario segue l'approccio sopra descritto integrato con l'analisi della capacità delle aziende di creare esternalità positive e/o perseguire in modo proattivo obiettivi sociali ed ambientali oltre che finanziari, facendo riferimento non esclusivo ad aree quali inclusione finanziaria, cambiamento climatico, salute e qualità della vita, conoscenza e tecnologia, cibo e agricoltura sostenibile, acqua, abitazioni e trasporti sostenibili.

Nella scelta diretta ed indiretta degli strumenti finanziari, la gestione patrimoniale predilige in via non esclusiva i governi, aziende ed enti sovranazionali che siano allineati con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals) promossi dalle Nazioni Unite.

FONDI FILANTROPICI

Intesa Sanpaolo Private Banking, nell'ambito del supporto della Direzione HNWI - High Net Worth Individual, ha implementato e dato slancio nella propria offerta ai fondi filantropici.

I fondi filantropici rappresentano uno strumento giuridico che si pone a metà strada tra la costituzione di una propria fondazione e la mera donazione ad enti non profit: assicurano al donatore la possibilità di mantenere i poteri di indirizzo e controllo e lo sollevano da oneri gestionali e amministrativi, in quanto la fondazione di comunità individuata svolge un ruolo di intermediario filantropico.

Tali fondi sono realizzabili per il tramite di fondazioni di comunità promosse da fondazioni bancarie (come Fondazione Cariplo, Compagnia di Sanpaolo e Fondazione con il Sud), quale nuova ed ulteriore soluzione ritagliata sulle esigenze della clientela HNWI.

FONDO PENSIONI A CONTRIBUZIONE DEFINITA DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO

Il Fondo Pensione a contribuzione definita del Gruppo Intesa Sanpaolo ha adottato criteri di selezione coerenti con i Principles for Responsible Investment. È disciplinato da un Codice Etico che definisce i principi di condotta da adottare in materia di sostenibilità e responsabilità. Nel corso dell'anno sono state introdotte Linee Guida in tema di investimenti socialmente responsabili.

Nel 2018 il Fondo ha deciso di aderire a due nuove iniziative di engagement sulle seguenti tematiche:

- Governance, per approfondire la trasparenza sulla politica fiscale delle grandi imprese. Sono state coinvolte le prime 20 imprese dell'indice MSCI World, cui è stato richiesto di fornire informazioni in relazione alle policy sui rischi fiscali ed alla loro coerenza con gli obiettivi di sostenibilità. In quanto multinazionali, sono state anche richieste informazioni circa la rendicontazione fiscale nei diversi Paesi in cui le società operano;
- Environmental, per valutare gli aspetti di trasparenza sul rischio di climate change, come previsto dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD. Sono state coinvolte le prime 20 imprese dell'indice MSCI Europe, cui è stato richiesto di indicare quali adempimenti hanno attivato in relazione agli obblighi di trasparenza circa la divulgazione delle informazioni relative all'impatto sul clima, in particolare con riguardo alle implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici.

ECOSISTEMA DIGITALE PER GLI INVESTIMENTI E LA PREVIDENZA

Nel 2018 è stato messo a punto il concept del nuovo ecosistema digitale per gli investimenti e la previdenza, che valorizza una customer experience pienamente digitale tramite App. Sono state definite le basi per la realizzazione delle nuove funzionalità che consentirà ad Intesa Sanpaolo di continuare il proprio percorso di innovazione digitale anche nel mondo della consulenza finanziaria, grazie alla creazione di nuovi servizi pensati e progettati fin dall'inizio in ottica mobile first. La priorità realizzativa prevista nel 2019 riguarderà i fondi comuni di investimento, con l'implementazione di una funzionalità App che favorirà in maniera semplice e intuitiva il percorso di accompagnamento ai primi investimenti anche della clientela giovane. In seguito saranno sviluppati gli ambiti delle Gestioni Patrimoniali, della Previdenza e delle Polizze Assicurative Vita. In particolare, nel corso del 2019, è previsto anche l'avvio del processo di dematerializzazione dei prodotti di previdenza complementare. Il nuovo ecosistema, che si inserisce nel processo di digitalizzazione dei prodotti e dei servizi del Gruppo, offre la possibilità di aumentare le interazioni con i clienti investitori, con modalità operative innovative e semplici, intercettando anche il risparmio occasionale.

COMPARTO ASSICURATIVO A IMPATTO SOCIALE

Consapevole dell'importanza di essere un motore per l'economia sociale e un supporto al benessere delle persone, il Gruppo Intesa Sanpaolo si propone di gestire integralmente gli asset ed i rischi delle famiglie e delle imprese attraverso una proposta assicurativa articolata di family welfare e di copertura dei rischi. La missione di sviluppare un'offerta di prodotti assicurativi rivolti alla clientela del Gruppo per far fronte alle crescenti esigenze di protezione è declinata sul piano operativo attraverso una forte integrazione tra la Divisione Insurance di Intesa Sanpaolo, che detiene le competenze tecniche in ambito assicurativo ed è fortemente focalizzata sull'ampliamento della gamma di offerta di prodotti per famiglie e Piccole e Medie Imprese (PMI), e la rete distributiva delle filiali che sviluppano un dialogo continuo con il cliente.

Proprio il gestore di filiale rappresenta la figura chiave nel modello di consulenza offerto: con competenze costantemente aggiornate è messo in grado di valutare la situazione finanziaria dei clienti in prospettiva futura, "prendersi cura" di loro e aiutarli ad affrontare con serenità i progetti propri e della famiglia, anche grazie all'aiuto e collaborazione di circa 220 specialisti della protezione assicurativa a supporto delle filiali.

La Divisione Insurance di Intesa Sanpaolo, costituita da Intesa Sanpaolo Vita S.p.A., Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A., Fideuram Vita S.p.A. e Intesa Sanpaolo Life D.A.C. (Designated Activity Company), ha un ruolo di responsabilità nel far evolvere il modello di servizio di Intesa Sanpaolo quale banca assicurazione puntando a diventare Asset & Risk manager nei confronti dei propri clienti e per raggiungere gli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021, che punta ad ottenere la leadership europea quale Wealth Management and Protection Company, con forte attenzione allo sviluppo dell'assicurazione danni.

XME Protezione è la nuova soluzione assicurativa del Gruppo Intesa Sanpaolo, modulare e personalizzabile, che risponde in maniera semplice alle molteplici esigenze di protezione dei clienti in ambito Famiglia, Salute e Beni, durante tutte le fasi del loro ciclo di vita.

Grazie a XME Protezione, la clientela ha la possibilità di combinare garanzie appartenenti ad ambiti diversi di protezione attraverso un unico contratto e di assicurare anche le persone care scegliendo coperture differenziate e beneficiando di sconti crescenti in base al numero di garanzie acquistate.

XME Protezione consente in qualsiasi momento di variare le garanzie e/o i massimali in ottica di life cycle, in funzione del mutare delle esigenze e degli eventi della vita, mantenendo attiva sempre la stessa polizza.

In particolare, con riferimento alla casa, XME Protezione offre al cliente l'opportunità di assicurare l'immobile e il suo contenuto contro i danni da incendio, furti e altri eventi fortuiti quali, ad esempio, la rottura di tubature e la relativa fuoriuscita d'acqua. Inoltre, in risposta alla crescente sensibilità per la protezione dagli eventi calamitosi che sempre più frequentemente colpiscono il Paese, XME Protezione si è recentemente arricchito con le garanzie a copertura dei danni causati alle abitazioni e al loro contenuto da terremoti, alluvioni, inondazioni e bombe d'acqua.

In ambito salute, l'offerta assicurativa spazia dalla prevenzione alle malattie gravi, per offrire soluzioni specifiche alle variegate esigenze dei clienti e con possibilità di integrare la copertura e i servizi di assistenza compresi nel pacchetto assicurativo con un ulteriore servizio di prossima commercializzazione – XME Salute – che permetterà di accedere ad un network di strutture sanitarie (ad esempio per visite specialistiche, servizi fisioterapici, analisi di laboratorio) a prezzi scontati.

Con riferimento a XME Protezione, a partire da luglio 2018, periodo di inizio della commercializzazione su tutta la Rete, sono stati stipulati circa 150.000 contratti per quasi 33 milioni di euro di premi.

Relazioni con la comunità

POLITICHE AZIENDALI

Il Gruppo svolge un ruolo attivo nei confronti dei territori in cui opera. Il Codice Etico richiama l'attenzione alle esigenze e ai bisogni della comunità: tale impegno si concretizza in diverse attività, che contribuiscono a realizzare concretamente obiettivi di sviluppo sostenibile a livello globale, quali la promozione di iniziative di solidarietà tramite progetti realizzati in partnership, erogazioni liberali, sponsorizzazioni di iniziative di rilievo culturale e sociale, tutela e valorizzazione del patrimonio storico, artistico e culturale sia del Paese, sia del Gruppo, anche ai fini della sua fruizione pubblica.

Con il Piano d'Impresa 2018-2021, il Gruppo intende diventare sempre di più punto di riferimento per la società, sviluppando progettualità di rilevante impegno, quali:

- Intesa Sanpaolo per i bisognosi, che prevede l'estensione dell'iniziativa Cibo e riparo per i bisognosi per assicurare 10.000 pasti al giorno (3,6 milioni all'anno), 6.000 posti letto al mese (72.000 all'anno), 3.000 medicine e vestiti al mese (36.000 farmaci e 36.000 indumenti all'anno) agli indigenti;
- Intesa Sanpaolo per la cultura, con la creazione di una struttura specializzata per la valorizzazione e gestione proattiva del patrimonio artistico, culturale e storico per promuovere l'arte e la cultura in Italia e all'estero.

I progetti e le attività sono promossi dal Gruppo nell'intento di rispondere efficacemente alle esigenze più avvertite dalle comunità, tenendo conto degli obiettivi delle maggiori istituzioni pubbliche e private internazionali e nazionali che contribuiscono alla determinazione delle politiche sociali. Gli interventi sono attuati sempre più frequentemente in sinergia con enti e istituzioni del territorio, puntando così a positive ricadute sociali delle iniziative. In coerenza con i valori di riferimento del Gruppo, le modalità di intervento sono realizzate seguendo criteri trasparenti e rendicontabili e con processi e procedure dirette ad evitare ogni possibile conflitto di interesse di ordine personale o aziendale.

CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Contributo alla comunità per tipologia [migliaia di euro]	2018	2017	2016
Contributo monetario alla comunità	61.685	49.637	46.412
Beni e servizi donati alla comunità	17	-	27
Contributi in termini di tempo	214	218	146
Spese di gestione	4.811	3.569	3.682
Totale	66.727	53.424	50.267

Nel 2018, i contributi monetari sono classificati secondo la motivazione e ripartiti come segue:

- il 54,9% circa è costituito da investimenti nella comunità: contributi caratterizzati da piani a lungo termine, e/o partnership strategiche e/o di notevole importo. Si tratta di una quota in leggera crescita rispetto al 2017 che costituisce la porzione più rilevante delle erogazioni monetarie, a dimostrazione di una caratterizzazione strategica dell'attività del Gruppo orientata a collaborazioni di lungo corso che possano garantire reale beneficio e valore per il territorio;
- il 39,3% è costituito da iniziative commerciali (sponsorizzazioni) che contribuiscono a cause sociali promuovendo al contempo il marchio ed il business di Intesa Sanpaolo. L'incidenza appare in crescita rispetto al 2017 (37,2%);
- il rimanente 5,8% è formato da donazioni non continuative, caratterizzate da natura occasionale e importi minori, comprese le iniziative di match giving (donazioni della Banca in campagne di raccolta fondi, in abbinamento alle donazioni di dipendenti o clienti).

I principali ambiti di intervento verso i quali sono stati indirizzati i contributi monetari nel 2018 sono stati il sostegno dell'arte e cultura per 30,9 milioni di euro (28,3 milioni di euro nel 2017), la solidarietà sociale per 9,1 milioni di euro (5,5 milioni di euro nel 2017), lo sviluppo economico per 5,4 milioni di euro (4,7 milioni di euro nel 2017) e l'istruzione e la ricerca per 9 milioni di euro, mentre l'importo erogato nel 2017 era stato di 4,7 milioni di euro (vedi pag. 177).

LIBERALITÀ

La gestione delle liberalità di Capogruppo è realizzata tramite il Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale previsto dallo Statuto di Intesa Sanpaolo e affidato alla diretta responsabilità del Presidente del Consiglio di Amministrazione il quale sottopone all'approvazione del Consiglio stesso Linee Guida biennali per la definizione di obiettivi, priorità strategiche e indirizzi tematici e un Piano annuale di ripartizione delle risorse. Il Regolamento disciplina la gestione del Fondo e definisce puntuali meccanismi per la selezione degli enti e dei progetti proposti, mantenendo il principio di una assoluta separazione delle iniziative liberali dal perseguimento di interessi di natura commerciale. Con riferimento agli enti, il Regolamento esplicita l'esclusione dal novero dei beneficiari di organizzazioni coinvolte in controversie giudiziarie, in questioni che attengono alla criminalità organizzata e al mancato rispetto dei diritti umani, della convivenza pacifica e della tutela dell'ambiente. Vengono valutate solo richieste relative a progetti specifici con un chiaro impatto sociale ed è preliminarmente analizzata la capacità degli enti di raggiungere gli obiettivi dichiarati nel progetto grazie a precedenti esperienze dirette o di enti simili per dimensione e attività (track record). È utilizzato anche un meccanismo di rotazione al fine di garantire un ampio e flessibile utilizzo del Fondo con un limite massimo di tre anni consecutivi di sostegno per lo stesso progetto. Inoltre, le iniziative oggetto di sponsorizzazione non possono contemporaneamente essere beneficiarie di erogazioni liberali.

Un estratto del Regolamento e le Linee Guida biennali sono consultabili sul sito Internet del Gruppo.

In merito ai rischi dell'attività, il Gruppo ha individuato nelle beneficenze una delle aree strumentali per comportamenti di natura corruttiva. Il Regolamento del Fondo e le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo hanno previsto regole puntuali a cui attenersi per prevenire tali rischi, che sono state integrate nella Guida Operativa del Fondo e nella procedura informatica di richiesta delle liberalità.

IL FONDO DI BENEFICENZA NEL 2018

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.

L'obiettivo di destinare un'elevata quota delle risorse (>70%) per le liberalità a sostegno di progetti a favore delle fasce più deboli della popolazione, operando secondo un meccanismo di selezione più stringente in relazione alla qualità dei progetti e delle controparti, è stato più che superato raggiungendo l'incidenza di quasi il 92%.

Nelle Linee Guida 2017-2018 del Fondo di Beneficenza, approvate dal Consiglio di Amministrazione, le Aree di intervento privilegiate sono quelle Sociale e Ambientale, a cui sono state destinate la maggior parte dei fondi disponibili (72% delle erogazioni effettuate nel 2018), mentre un'incidenza più contenuta è prevista per le erogazioni in favore degli interventi Culturali, dei progetti Religiosi e di beneficenza e infine per l'area della Ricerca. In particolare, i progetti sociali e ambientali sono selezionati in base alle priorità per tematiche ritenute particolarmente rilevanti e urgenti: attività di sostegno alle popolazioni terremotate del Centro Italia e inclusione sociale ed economica dei migranti e degli immigrati. Il Fondo è aperto a interventi per supportare anche altri temi, quali: l'occupazione; il disagio abitativo; la povertà sanitaria, la prevenzione delle malattie, l'assistenza, la cura e il benessere dei malati e delle loro famiglie; l'inclusione sociale (primo livello di priorità); la lotta alla povertà educativa e alla dispersione/abbandono scolastico, il supporto alla disabilità fisica e intellettiva; la prevenzione e il contrasto della violenza (secondo livello); la tutela dell'ambiente e della biodiversità e lo sport dilettantistico, quest'ultimo solo per le liberalità territoriali (terzo livello). Tra i principali progetti afferenti l'area sociale e ambientale sostenuti nel 2018, si segnalano interventi per contrastare la violenza contro le donne, di prevenzione e contrasto al maltrattamento all'infanzia, di supporto ai giovani con fragilità psicologica, di riabilitazione per bambini con disturbi dell'apprendimento, di lotta alla dispersione scolastica in aree degradate e di inclusione dei disabili. Per quanto riguarda i progetti che rientrano nell'area della Ricerca, dal 2018 il Fondo ha deciso di avvalersi del supporto di valutatori terzi esperti delle materie trattate (in prevalenza ricerca medica), in modo da garantire un'analisi più compiuta, basata su una disamina specialistica.

Per favorire la distribuzione delle liberalità su tutto il territorio nazionale (storicamente concentrate in prevalenza al centro-nord), nel corso del 2018 sono stati organizzati incontri dedicati con enti non profit in alcune città del Sud Italia, durante i quali sono state illustrate in dettaglio le regole e le modalità di accesso al Fondo, con possibilità per le organizzazioni di sottoporre domande di chiarimento.

Sempre nel 2018 è stato formalizzato il paniere di istituzioni universitarie deputate al monitoraggio e alla valutazione dei progetti per i quali viene richiesto al Fondo un contributo di importo pari o superiore a 100.000 euro. La scelta dell'ente valutatore è libera e le modalità di collaborazione sono definite direttamente fra l'ente proponente il progetto e l'ente valutatore selezionato. Il Fondo garantisce una copertura dei costi per una quota massima del 50%.

In coerenza con le Linee Guida 2017-2018, i progetti più significativi sostenuti dal Fondo hanno riguardato il sostegno alle popolazioni terremotate del Centro Italia e l'inclusione sociale ed economica dei migranti e degli immigrati per i quali sono stati erogati complessivamente circa 2,2 milioni di euro.

Nel 2018 la Presidenza ha deciso di mettere a disposizione una parte delle riserve del Fondo per contribuire al raggiungimento degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021 e, in particolare, al supporto di iniziative contro la povertà alimentare volte a garantire la copertura o l'incremento del numero di pasti distribuiti da strutture caritative sul territorio nazionale, previste dal programma Intesa Sanpaolo per i bisognosi. Complessivamente, sono stati erogati 2,5 milioni di euro in favore di Caritas Italiana, Comunità di Sant'Egidio ACAP, Gruppi di Volontariato Vincenziano AIC Italia, Opera San Francesco per i Poveri e Piccola Casa della Divina Provvidenza - Cottolengo per la distribuzione nel 2018 di circa 3.000 pasti al giorno, pari a circa il 30% (oltre un milione di pasti) dei pasti distribuiti complessivamente nell'anno (circa 3,3 milioni di pasti) con il supporto del Gruppo.

È proseguita la collaborazione con la Divisione International Subsidiary Banks per individuare iniziative specifiche in favore delle comunità e dei territori in cui il Gruppo opera, con l'obiettivo di coprire a rotazione tutti i Paesi in cui sono presenti le controllate. Nel corso del 2018 l'attenzione è stata rivolta alla Romania e alla Serbia, individuando un target comune: i minori in stato di difficoltà. I progetti sostenuti riguardano, per la Romania, la riabilitazione socio-sanitaria di minori in condizioni di vulnerabilità nel distretto di Alba Iulia, Transilvania a cura di Medici per la Pace e l'educazione formale e informale in favore dei bambini di strada a Bucarest da parte dell'Associazione Parada; per la Serbia, un programma di rafforzamento familiare a Obrenovac a cura di SOS Villaggi dei Bambini e di supporto alla genitorialità in diversi comuni rurali organizzato dalla Fondazione Novak Djokovic. La collaborazione avviata ha lo scopo di diffondere nelle Banche estere nuove modalità di selezione e di monitoraggio dei progetti, sull'esempio delle iniziative attivate dalla Capogruppo. Ai progetti è stata data visibilità attraverso attività di comunicazione interna.

INIZIATIVE SOCIALI DI RILIEVO PER IL GRUPPO

INTESA SANPAOLO PER I BISOGNOSI: IL NUOVO PROGRAMMA A CONTRASTO DELLE POVERTÀ

L'attuale situazione economica in Italia evidenzia circa 5 milioni di poveri. Inoltre stanno crescendo le disuguaglianze, a contrasto delle quali la Banca ha previsto, nel Piano di Impresa 2018-2021, il Programma Intesa Sanpaolo per i bisognosi con l'obiettivo di sostenere le persone più fragili con l'erogazione di 10.000 pasti al giorno; 6.000 posti letto al mese; 3.000 farmaci e vestiti al mese.

È una delle più importanti iniziative del Paese a supporto di chi si trova in difficoltà. La Banca, grazie ai risultati economici e alla propria solidità, restituisce una parte delle risorse alle comunità nelle quali opera e alla società civile in generale.

Per realizzare il Programma, sono state sviluppate quattro linee di azione, i Sistemi di Solidarietà Nazionale dei Pasti, dell'Accoglienza, dei Farmaci e degli Indumenti che hanno permesso, con il supporto di organizzazioni non profit, di distribuire 3,3 milioni di pasti, offrire 95.000 posti letto (oltre gli obiettivi di Piano) e assicurare 48.000 farmaci (oltre gli obiettivi di Piano) e 36.000 indumenti, a conferma degli impegni prefissati.

Questi obiettivi sono stati conseguiti attraverso interventi sociali ideati e promossi dalla Banca per rispondere con efficienza e innovazione ai diversi bisogni. Il nuovo tipo di intervento si affianca alle erogazioni liberali a sostegno di progetti di terzi.

Il dialogo strutturato sulle emergenze sociali con le più valide espressioni della comunità e tavoli di co-progettazione hanno consentito la definizione di interventi ad elevato impatto, a valenza nazionale o territoriale con format replicabili.

Per lo sviluppo delle iniziative, sono state attivate partnership, anche pluriennali, con organizzazioni non profit, istituzioni e aziende clienti.

La Banca ha promosso ecosistemi di collaborazione concreta basata sui valori di reciprocità, responsabilità e sussidiarietà, con una logica di welfare circolare in cui la relazione tra diversi attori permette di contribuire alla realizzazione di azioni di interesse collettivo e con effetti durevoli.

La Banca riafferma il proprio ruolo di riferimento per le comunità in cui opera in chiave di crescita solidale e coesione sociale, elemento fondativo dalla nascita, cinquecento anni fa, delle fondazioni caritative origine del nostro Gruppo bancario.

Sistema di Solidarietà Nazionale dei Pasti

Attraverso la partnership quadriennale con Fondazione Banco Alimentare Onlus, la Banca ha avviato un processo per potenziare le capacità di recupero e redistribuzione delle eccedenze alimentari, contribuendo alla distribuzione di 2,1 milioni di pasti all'anno agli enti caritativi che aiutano le persone bisognose.

Nell'ambito dei bisogni primari, i progetti dedicati al pasto per le persone malate danno ai beneficiari la possibilità di essere seguiti in tutto il momento del pasto, dove possibile anche insieme alla propria famiglia, talvolta secondo una logica di educazione alimentare.

Rientra in quest'ottica l'accordo sottoscritto con Fondazione Together ToGo - TOG, grazie al quale la Banca contribuisce non solo a coprire oltre 11.000 pasti all'anno per i piccoli pazienti affetti da gravi patologie neurologiche, ma inserisce loro e le famiglie in percorsi riabilitativi e formativi.

La partnership con Associazione Italiana Contro le Leucemie - Linfomi e Mieloma - AIL Milano e Provincia Onlus intende sostenere le persone costrette al pendolarismo sanitario con l'offerta di 66.795 pasti all'anno.

Al raggiungimento dell'obiettivo ha contribuito inoltre il Fondo di Beneficenza, assicurando oltre 1 milione di pasti. Anche la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus ha partecipato al conseguimento del risultato secondo la sua vocazione statutaria che destina le proprie erogazioni – oltre che ai dipendenti in difficoltà e per il diritto allo studio – al sostegno di mense sociali e dormitori.

Complessivamente sono state impegnate risorse per quasi 3 milioni di euro per 3,3 milioni di pasti annui ai bisognosi.

Sistema di Solidarietà Nazionale dell'Accoglienza

I progetti dedicati alla sfera dell'accoglienza vanno oltre alla copertura dei posti letto: i beneficiari degli interventi, bambini e adulti affetti da gravi patologie, hanno la possibilità di essere accolti in ambienti simili a quelli domestici, riducendo così la sensazione di ospedalizzazione. I progetti modulati in questo modo garantiscono a persone fragili una vera crescita umana.

In questa logica, il progetto messo in campo con AIL intende dare un sostegno concreto alle persone costrette al pendolarismo sanitario, che – risiedendo lontano dai Centri di Ematologia – necessitano di alloggio e servizi. L'obiettivo è sostenere oltre 19.000 posti letto all'anno.

Parallelamente, il progetto attivato con City Angels persegue finalità di solidarietà sociale per contrastare la grave emarginazione delle persone senza fissa dimora: non solo offre loro un sostegno concreto supportando 64.000 posti letto all'anno, ma consente anche percorsi di reinserimento sociale e lavorativo, per aiutare le persone a rimettersi in gioco e ad acquisire autonomia economica e relazionale.

Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus ha contribuito al progetto di accoglienza con il sostegno, per un impegno di circa 200.000 euro, a favore di 35 Enti che, in diverse regioni, hanno messo a disposizione nei dormitori posti letto per indigenti.

Complessivamente sono state impegnate risorse per oltre 1,3 milioni di euro per circa 95.000 posti letti annui pari al 130% dell'obiettivo prefissato.

Sistema di Solidarietà Nazionale degli Indumenti

L'intento dei progetti dedicati all'abbigliamento per le persone indigenti è quello di contribuire alla loro dignità, sostenendole in uno dei bisogni più delicati, quello di indumenti intimi, di difficile reperimento anche da parte delle organizzazioni non profit specializzate nella raccolta di vestiario.

In particolare, la Banca ha avviato Golden Links, progetto che vuole intervenire su questo bisogno e garantire la distribuzione di oltre 36.000 capi a circa 9.000 persone, in stato di marginalità (per malattia, perdita di lavoro, migrazione, passato di reclusione, problemi abitativi, ecc.), dando loro un aiuto significativo.

Cardine del progetto è l'azione sinergica tra i diversi soggetti coinvolti. Da un lato i partner (oltre alla Banca e a Goldenpoint, anche Caritas Torino e Comitato S-Nodi) hanno avviato un'innovativa filiera di co-responsabilità lavorando insieme per il contrasto di una delle forme di povertà più significative. Dall'altro lato donne italiane e migranti hanno lavorato insieme per confezionare i kit di indumenti, che vengono poi distribuiti da organizzazioni non profit durante momenti aggregativi ed eventi comunitari, con il coinvolgimento della cittadinanza in generale, durante le quali le famiglie possono anche ampliare la propria rete di legami sociali.

Sistema di Solidarietà Nazionale dei Farmaci

Il progetto dedicato al contrasto della povertà educativa intende dare a tutti la stessa possibilità di accesso ai farmaci. Grazie alla partnership con Fondazione Banco Farmaceutico Onlus, è nato un progetto che permette di raccogliere e distribuire farmaci in corso di validità agli enti caritativi che assistono le persone indigenti. Le finalità del progetto sono comuni alle parti coinvolte, e questo ha permesso un grande successo all'iniziativa: sono stati distribuiti 48.000 farmaci nel corso del 2018, e sono state attivate nuove reti, soprattutto in zone del Paese ad alta criticità socio-economica.

Complessivamente sono state impegnate risorse per circa 250.000 euro, comprensivi degli interventi di Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus, per la solidarietà nazionale degli indumenti e dei farmaci.

INIZIATIVE DI RACCOLTA DI CIBO A FAVORE DEI BISOGNOSI IN UNGHERIA E SLOVACCHIA

CIB Bank (Ungheria) ha proseguito la collaborazione con l'Hungarian Food Bank Association (HFBA). Nel 2018, 120 collaboratori hanno partecipato come volontari alla tradizionale iniziativa del Banco Alimentare ungherese, organizzata tra il 23 ed il 25 novembre, che ha permesso la raccolta di circa 79 tonnellate di cibo non deperibile in 36 esercizi presenti in tutto il Paese.

Per la prima volta anche VÚB Banka (Slovacchia) ha organizzato una raccolta alimentare. Queste attività hanno avuto luogo in occasione delle iniziative legate al Giving Tuesday in Slovacchia, nel mese di novembre. 45 collaboratori della Banca in qualità di volontari hanno raccolto più di 300 Kg in generi alimentari non deperibili in 13 città e li hanno messi a disposizione della Banca Alimentare slovacca per la conservazione e distribuzione alle persone in difficoltà economiche presenti nel Paese.

BANK OF ALEXANDRIA - EBDA3 MEN MASR (CREATIVITÀ DALL'EGITTO)

Ebda3 Men Masr è uno dei principali progetti di Corporate Social Responsibility di Bank of Alexandria, lanciato nel 2016 in partnership con il Ministero della Solidarietà Sociale dell'Egitto, con l'obiettivo di sostenere gli artigiani che producono manufatti originali con tecniche che discendono da antiche tradizioni. Circa 5.000 artigiani e donne, residenti in diverse aree del Paese, hanno potuto beneficiare del progetto che ha contribuito al rafforzamento delle comunità locali più emarginate e alla preservazione del patrimonio della cultura manifatturiera tradizionale dell'Egitto, attraverso la realizzazione di oggetti quali ceramiche, tessili, ed altri prodotti tipici. Bank of Alexandria ha voluto questo progetto per creare valore condiviso diventando partner delle comunità in modo da coniugare crescita dell'economia locale e sviluppo sociale.

Ebda3 Men Masr ha ricevuto un premio dal Governatore della Banca Centrale d'Egitto, Tarek Amer, quale progetto di maggiore impatto sociale nel settore bancario per l'anno 2018.

I PROGETTI A FAVORE DELL'INFANZIA

Il Gruppo opera anche nello specifico ambito dell'infanzia tramite il supporto a significativi progetti di inclusione.

PROGRAMMA EDUCATIVO INTESA SANPAOLO PER BAMBINI LUNGODEGENTI

La Banca offre gratuitamente servizi di asilo nido ai bimbi della fascia di età 0-3 anni ricoverati in reparti di oncologia di ospedali di eccellenza, con l'obiettivo di aiutarli a superare l'isolamento sociale e psicologico derivante dalla malattia. È stimolato lo sviluppo cognitivo e affettivo attraverso programmi adeguati, seguiti da educatori qualificati, in un ambiente il più possibile sereno. Inoltre, il progetto consente di offrire alle famiglie un aiuto concreto per affrontare la nuova organizzazione di vita e la convivenza con la malattia. Il Programma educativo supporta in modo significativo le mamme che, nella maggior parte dei casi, curano direttamente i bambini durante il periodo della degenza. Nel corso del 2018 il Programma è stato attivato, in partnership con cooperative del territorio aderenti al Consorzio PAN:

- a Padova presso la Clinica di Oncoematologia Pediatrica dell'Azienda Ospedaliera locale (luglio);
- a Bologna presso il reparto di Oncoematologia Pediatrica del Policlinico Sant'Orsola (ottobre).

Il Programma è stato poi rinnovato negli Ospedali che avevano aderito nel corso del 2017:

- a Torino presso il Reparto di Oncoematologia pediatrica dell'Ospedale Infantile Regina Margherita della Città della Salute;
- a Napoli presso il Dipartimento di Oncologia Pediatrica dell'Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale Santobono Pausilipon;
- a Monza presso il reparto di Ematologia Pediatrica della Fondazione Monza e Brianza per il Bambino e la sua Mamma all'interno dell'Ospedale San Gerardo.

Dall'avvio del servizio ad oggi, nelle strutture ospedaliere partner del progetto il 100% dei bambini della fascia di età per il nido è stato iscritto al servizio per lungodegenti con risultati positivi: il personale sanitario ed educativo rileva infatti un notevole recupero psicologico e comportamentale dei bambini partecipanti, che sono complessivamente 176.

SOSTEGNO AI BAMBINI AFFETTI DA PATOLOGIE NEUROLOGICHE COMPLESSE

Intesa Sanpaolo e Intesa Sanpaolo Vita, in coerenza con l'impegno del Gruppo a favore dei bambini in condizioni di fragilità, supportano la Fondazione Together ToGo Onlus - TOG, che ha creato a Milano un centro di eccellenza per offrire terapie riabilitative in regime di gratuità attualmente a oltre 100 bambini affetti da patologie neurologiche complesse. In particolare, il progetto sostiene la presa in carico di circa 30 bambini con deficit dell'alimentazione e la loro riabilitazione specifica a cura di personale specializzato (logopedisti, deglutologi e fisioterapisti) in grado di operare direttamente sui bambini e insegnare ai genitori le tecniche necessarie di assistenza.

PROGRAMMA INTESA SANPAOLO PER LA FORMAZIONE INCLUSIVA DI BAMBINI E RAGAZZI - PIATTAFORMA WEBECOME

Intesa Sanpaolo ha avviato nel 2017 un progetto innovativo, il Programma per la formazione inclusiva rivolto ai bambini delle scuole primarie per favorirne l'inclusione e sviluppare comportamenti positivi, rispondendo alla necessità di colmare le criticità emergenti in tema di disagio minorile. La prima fase di progettazione è conclusa e ha affrontato temi quali educazione civica digitale, bullismo e cyberbullismo, diversità, dipendenze, ma anche cibo e nutrizione (con grande attenzione sia all'obesità, sia alla malnutrizione), innovazione e sviluppo delle potenzialità individuali. Le tematiche sono state declinate in 8 percorsi contraddistinti da alcune lettere dell'Alfabeto per Crescere: M come mappe per orientarsi nei disagi giovanili, U come unicità, I come insieme, V come vicinanza, G come gusto, A come attitudine, B come benessere, R come relazione. Sulla piattaforma online, gratuita e sempre disponibile, www.webecome.it sono a disposizione degli insegnanti video con esperti, video formativi, contenuti di approfondimento e strumenti di progettazione per realizzare in classe esperienze educative coinvolgenti e positive. Ai genitori sono offerti set di informazioni utili alla conoscenza e al contrasto di fenomeni di disagio minorile e allo sviluppo del potenziale dei bambini. La fase di sperimentazione del Programma ha coinvolto nelle regioni Piemonte, Lombardia, Veneto, Lazio, Campania e Puglia, 97 scuole, oltre 2.000 bambini, 120 tra insegnanti e dirigenti scolastici e circa 55 genitori.

PROGRAMMA QuBi – QUANTO BASTA

Per contrastare un fenomeno drammatico come la povertà infantile, che riguarda circa 20.000 minori e 10.000 famiglie solo a Milano, Intesa Sanpaolo insieme a Fondazione Cariplo e ai partner Fondazione Vismara, Fondazione Invernizzi e Fondazione Fiera Milano è impegnata a sostenere il Programma QuBi. La Banca ha messo a disposizione un'erogazione liberale per 3 milioni di euro nell'arco di tre anni e specifici strumenti per favorire la raccolta fondi, quali rete delle filiali, bancomat, piattaforma di raccolta For Funding. Un primo importante risultato di QuBi è stata la creazione di un archivio integrato dei dati amministrativi sulla povertà a Milano, effettuata raccogliendo i dati in possesso di enti pubblici e privati. Sono state poi finanziate l'apertura del primo Emporio Caritas nella città di Milano e la realizzazione di due hub del Banco Alimentare in due zone differenti della città. Nell'ambito del Programma, la Fondazione Cariplo ha poi emesso il bando di erogazione Al Bando le Povertà! rivolto alle reti del Terzo settore milanese operanti per rafforzare le loro capacità di accompagnamento dei minori e delle loro famiglie in percorsi di miglioramento della qualità della vita e di fuoriuscita dalla situazione di bisogno.

ASSOCIAZIONE PER MILANO

La Banca ha aderito a ottobre all'Associazione senza scopo di lucro Per Milano che ha come obiettivo il supporto nel prossimo triennio a progetti a favore di chi ha più bisogno, a partire dai bambini con disabilità e fragilità sociale. La Banca, oltre ad essere diventato Socio Fondatore dell'Associazione, ha manifestato la sua sensibilità sul tema destinando un contributo di 200.000 euro al programma dedicato all'infanzia.

PROGETTI PER LA FORMAZIONE E IL LAVORO A BENEFICIO DELLE NUOVE GENERAZIONI

ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

Z LAB è il percorso triennale di Alternanza Scuola Lavoro, con continuità didattica, che, a partire dalla terza classe delle scuole superiori, accompagna gli studenti fino al quinto anno, esaurendo l'intero monte ore previsto dalla legge sulla Buona Scuola (200 ore per i Licei, 400 per gli Istituti Tecnici e Professionali). Ogni ora viene trascorsa dagli studenti all'interno della Banca, con moduli settimanali (10 o 15 giorni lavorativi continuativi). In qualità di azienda ospitante Intesa Sanpaolo mette a disposizione degli studenti un ambiente di riferimento, con dinamiche interattive, laboratori esperienziali, project work, cultura digitale, che facilitano scoperte e riflessioni sul tema del lavoro. Gli studenti lavorano con l'assistenza di circa 80 collaboratori interni che, formati ad hoc per l'esperienza, facilitano le attività laboratoriali in qualità di tutor. La relazione con le istituzioni scolastiche è, invece, gestita da circa 30 collaboratori dell'area addetta al Personale delle 8 Direzioni Regionali che rivestono la qualifica di tutor aziendali. Tutti gli argomenti trattati sono contestualizzati in attività operative, anche con visite presso gli uffici delle strutture centrali e il confronto con collaboratori testimonial. Il primo triennio di Z LAB (anni scolastici 2016/2017 e 2017/2018 e 2018/2019) ha coinvolto circa 2.000 studenti di 90 scuole, ospitati da Intesa Sanpaolo in 100 laboratori, che complessivamente hanno generato oltre 75.000 giornate uomo (520.000 ore) di attività laboratoriali di Alternanza Scuola Lavoro. I laboratori di Z LAB sono stati organizzati in 15 diverse città italiane. Inoltre, Il Museo del Risparmio ha contribuito all'offerta di Alternanza Scuola Lavoro promossa da Intesa Sanpaolo e LUISS Guido Carli - Libera Università Internazionale degli Studi Sociali, attraverso l'erogazione di percorsi formativi e attività laboratoriali, basati sui contenuti del Museo, sui temi delle grandi crisi finanziarie, dell'imprenditorialità e del ruolo delle istituzioni finanziarie internazionali ai 600 studenti coinvolti.

RAPPORTI CON LE UNIVERSITÀ

Nel corso dell'anno sono state integrate in modo sistematico le iniziative in corso in ambito accademico, favorendo la collaborazione tra le strutture del Gruppo, per ampliarne la presenza negli Atenei italiani e internazionali in un'ottica di sostegno all'educazione e allo studio e per sviluppare insieme le competenze necessarie per il futuro contesto competitivo.

Intesa Sanpaolo collabora a vario titolo con circa un terzo delle Università italiane erogando sia servizi come la gestione della Tesoreria, le convenzioni per i dipendenti, i prestiti d'onore, sia attraverso il sostegno a cattedre e master di I° e II° livello, borse di studio a studenti e dottorandi, docenze di persone del Gruppo a favore degli Atenei, progettazioni ad hoc. Tra i contatti e le collaborazioni con le università straniere spicca quella con l'Università di Oxford.

PARTNERSHIP CON GENERATION - PROGETTO PER RIDURRE LA DISOCCUPAZIONE GIOVANILE

Con l'obiettivo di contribuire a ridurre il fenomeno della disoccupazione giovanile, il Gruppo ha avviato una collaborazione con Generation, l'iniziativa globale non profit creata da McKinsey & Company nel 2015. In 3 anni, Generation ha diplomato e accompagnato nel mondo del lavoro circa 25.000 studenti provenienti da 100 città in 9 Paesi nel mondo.

In Italia, secondo Paese europeo dopo la Spagna, Generation ha avviato le proprie attività nel 2018 attraverso una fondazione non profit e ha lanciato i primi programmi di formazione in ambito commerciale.

Generation ha l'obiettivo di formare e accompagnare nel mondo del lavoro circa 5.000 giovani nei prossimi 3 anni con un approccio che mette in relazione la domanda di competenze, le professionalità richieste dalle imprese e le aree geografiche che presentano un elevato numero di disoccupati.

PROMOZIONE DELLA CULTURA PER LA COESIONE SOCIALE

Intesa Sanpaolo interpreta il proprio impegno in questo settore quale assunzione di responsabilità sociale, concorrendo, oltre che alla crescita economica, anche a quella culturale e civile del Paese. Coerentemente con questo approccio, lo Statuto della Banca affida al Presidente del Consiglio di Amministrazione – sentito il Consigliere Delegato e secondo le Linee Guida approvate dal Consiglio – la progettazione e la cura della realizzazione delle iniziative culturali della Società e del Gruppo, con speciale riferimento alla valorizzazione dei patrimoni storici, archeologici, artistici; in questo ruolo, il Presidente beneficia della collaborazione del Presidente Emerito.

Le Linee Guida approvate dal Consiglio di Amministrazione si sono concretizzate, a partire dal 2009, nel Progetto Cultura, contenitore strategico delle attività culturali della Banca.

Il Progetto Cultura intende, da un lato, favorire la fruizione da parte di un pubblico sempre più ampio del proprio importante patrimonio artistico, architettonico, editoriale e documentario derivante dagli istituti di credito confluiti nel Gruppo. Da un altro lato, mira a contribuire alla salvaguardia dei beni culturali del Paese.

La valorizzazione del patrimonio artistico di proprietà si attua secondo diverse direttrici: un programma di studio e catalogazione scientifica delle opere; l'attività di restauro; la realizzazione di progetti per l'esposizione permanente di una parte delle raccolte (Gallerie d'Italia); l'ideazione e la realizzazione di mostre; il sostegno di borse di studio per occasioni formative e di ricerca per giovani in collaborazione con le università; il prestito di opere per esposizioni temporanee.

Nell'ambito della revisione dei processi di tutela e valorizzazione del proprio patrimonio artistico, a partire dal 2017 Intesa Sanpaolo, con riferimento ai principi contabili IAS/IFRS ha rideterminato a fair value il valore a bilancio delle opere d'arte di particolare pregio. Il valore attribuito nel 2017 a 3.500 opere (su un totale di 30.000 beni), molte delle quali dichiarate di interesse storico-artistico dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali ed esposte nelle tre sedi museali delle Gallerie d'Italia, è stato quindi aggiornato nel bilancio del 31 dicembre 2017 a quotazioni correnti di mercato e ammonta a 270 milioni di euro all'interno di un valore complessivo del patrimonio architettonico, storico e artistico di oltre 850 milioni. Il complesso processo di rivalutazione ha previsto: l'omogeneizzazione di dati provenienti da sistemi di contabilizzazione diversificati che sono il frutto della storia di oltre 250 istituti di credito entrati progressivamente a far parte del Gruppo; la valutazione di benchmark fra i maggiori istituti di credito mondiali impegnati nell'arte e nella cultura; l'adozione di criteri standardizzati e riconosciuti a livello nazionale e internazionale nella determinazione del valore, affidata a società specializzate. Questo percorso innovativo prosegue nel tempo e sarà messo a disposizione di soggetti quali enti di ricerca, università, media come best practice e tassello fondamentale all'interno della missione di responsabilità sociale e civile che Intesa Sanpaolo persegue nell'ambito di Progetto Cultura.

Alla fine del 2017 all'interno di Intesa Sanpaolo è stata costituita una struttura (Direzione Centrale Arte, Cultura e Beni Storici) dedicata alla tutela, conservazione, valorizzazione e promozione degli asset storici, artistici, architettonici e culturali del Gruppo, nonché alla gestione delle iniziative del Gruppo in ambito culturale.

In particolare, alla struttura sono state assegnate le funzioni di presidio delle attività di tutela e della valorizzazione dei patrimoni storici, archeologici ed artistici e dei relativi spazi assicurando la gestione e la promozione del patrimonio archivistico. In ambito culturale, la struttura ha il compito di assicurare la progettazione, organizzazione e realizzazione dei progetti culturali del Gruppo e di gestire e valorizzare le attività di comunicazione e promozione di eventi, attività e collaborazioni.

Una specifica attenzione è rivolta alle attività realizzate per consentire la fruizione a pubblici speciali con numerosi progetti dedicati ai portatori di fragilità (persone con disabilità sensoriali e cognitive, comunità straniere di immigrati, persone che vivono in contesti difficili e marginali) con l'obiettivo di sostenere la piena accessibilità al patrimonio culturale e l'esperienza dell'istituzione museale come spazio partecipativo e di integrazione sociale. In particolare, al centro delle attività delle Gallerie, è costante l'impegno all'eliminazione di barriere fisiche e mentali che possano ostacolare la fruizione delle proprie collezioni e, più in generale dell'arte, e contrastare la marginalità sociale in un'ottica di servizio alla cittadinanza.

Anche nel 2018, diverse iniziative delle Gallerie d'Italia sono state dedicate a categorie svantaggiate e vulnerabili. Le più significative sono riportate di seguito:

Progetti	Categoria	Descrizione	Enti partner	Incontri e Utenti coinvolti
Gallerie d'Italia, Piazza alla Scala, Milano				
Centri Diurni Disabili	Persone affette da disabilità motorie e/o cognitive ospiti di centri	Percorsi didattici	23 centri diurni disabili coordinati dal Comune di Milano	Cicli di incontri (circa 19 in totale, con la partecipazione di circa 230 persone)
Due passi nei Musei di Milano	Persone affette da malattia di Alzheimer e caregivers	Arteterapia	Fondazione Manuli Onlus	42 incontri, con circa 30 persone
Per altri occhi	Persone con minorazione visiva	Fruizione collezioni museali per pubblici speciali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IRCCS Fondazione S. Maugeri Pavia ▪ Museo Omero di Ancona ▪ Istituto Ciechi di Milano 	4 visite guidate con 90 ospiti
Affetti - Effetti dell'arte	Persone in condizioni di disagio psichico	Corso di formazione al lavoro per l'accesso alla cultura e al benessere	Terzo settore Familiari, Coord. Associaz. Milanesi della Salute Mentale, Progetto Innovativo Regionale promosso da ALA Sacco	18 appuntamenti per 12 partecipanti
Arte: un ponte tra le culture. Incontri interculturali	Cittadini provenienti da realtà estere	Interculturazione	Fai e Amici del Fai, Associazione di promozione sociale Connecting Culture e Comunità Nuova Onlus	8 visite guidate svolte da mediatori (per circa 200 persone coinvolte)
Accoglienza rifugiati politici	Ospiti dei centri di accoglienza per rifugiati	Integrazione sociale	Associazione Farsi Prossimo	15 visite guidate con 300 partecipanti
Museo per Me	Percorsi per ragazzi ed adulti con disturbi dello spettro autistico e sindrome di Asperger	Fruizione collezioni museali per pubblici speciali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Specialisterne: società di formazione per utenti con disturbi dello spettro autistico ad alto funzionamento e sindrome di Asperger ▪ Fondazione Istituto Sospiro onlus 	12 incontri per un totale di 94 persone coinvolte

Progetti	Categoria	Descrizione	Enti partner	Incontri e Utenti coinvolti
Gallerie d'Italia, Palazzo Leoni Montanari, Vicenza				
Estate alle Gallerie; Laboratori espressivi con presenza di alunni disabili; Orditi e trame	Infanzia, giovani generazioni	Laboratori espressivi e percorsi sensoriali inclusivi	Comune di Vicenza, IPAB per i minori di Vicenza	50 percorsi attivati, con circa 950 partecipanti
Un museo si racconta...	Cittadini provenienti da realtà estere, persone in situazione di disagio (psichico, alimentare, traumatizzati, disabili)	Percorsi museali dedicati	Comune di Vicenza, ULSS 8 Berica (Centro diurno San Felice e Centro disturbi alimentari), Cooperativa Easy, Cooperativa Il Nuovo Ponte, ANFFAS, Studio Progetto, ULSS 7 Asiago	28 percorsi con 290 partecipanti
L'arte e la memoria	Ospiti di residenze per anziani e pazienti geriatrici con disturbi psichici	Percorsi museali dedicati - arte terapia	Residenze per anziani IPAB e IPARK Vicenza ULSS 8 Berica - Dipartimento psicogeriatrico	12 percorsi con 160 partecipanti
Musica oltre le barriere	Pazienti in ospedale, ospiti di residenze per anziani, centri diurni per disabili e detenuti casa circondariale	Laboratori artistici e musicali	Ensemble Musagète e IPAB San Giuliano (VI), Casa Circondariale S. Pio X, Cooperativa Il Nuovo Ponte	5 percorsi con 500 partecipanti
Idee in cammino	Soggetti in condizioni di disagio psichico	Percorsi museali dedicati	ULSS 8 Berica (Centro diurno disturbi psichici); Gli Stati della mente/ Arka Associazione Culturale	6 percorsi con 160 partecipanti
Accessibilità	Persone con disabilità visiva o uditiva	Preparazione dei percorsi accessibili	Unione Italiana Ciechi, sezione di Vicenza	3 incontri propedeutici con 15 partecipanti
Gallerie d'Italia – Palazzo Zevallos Stigliano - Napoli				
Museo per tutti, A spasso con le dita, Arte ed integrazione. Girando per Napoli, Il libro tattile per manine curiose	Persone con minorazione visiva	Percorsi museali dedicati e laboratori didattici ed espressivi	Istituto Regionale Paolo Colosimo, Scuole e Circoli didattici, Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, Istituti e Circoli didattici	37 percorsi con 750 persone
Sentire in modo diverso	Persone con minorazione uditiva	Percorsi museali dedicati	Ente Nazionale Sordi	3 incontri per 50 persone
Una giornata al museo...	Persone con disturbo dello spettro autistico	Percorsi museali dedicati e laboratori didattici ed espressivi	Centro abilitativo ARGO di FOQUS - Fondazione Quartieri Spagnoli	7 percorsi per 70 persone

Progetti	Categoria	Descrizione	Enti partner	Incontri e Utenti coinvolti
Vado al museo, Mi presento	Persone affette dalla sindrome di Down	Percorsi museali dedicati e laboratori didattici ed espressivi	Associazione Italiana Persone Down	20 percorsi con 200 persone
Tessere di memoria	Persone affette da malattia di Alzheimer	Percorsi museali dedicati e laboratori didattici ed espressivi	Associazione Italiana Malattia di Alzheimer	3 incontri con 45 persone
Incontriamoci al museo, Incontri d'arte	Persone con dipendenze patologiche	Percorsi museali dedicati e laboratori didattici ed espressivi	Centro diurno LILLIPUT, Centro diurno Aleph	20 percorsi con 300 persone
Oltre i confini, Mi riconosco... nella mia città	Donne e minori a rischio di emarginazione; cittadini provenienti da realtà estere	Percorsi museali dedicati e laboratori didattici ed espressivi	Cooperativa Sociale Dedalus	20 percorsi con 150 persone

I visitatori complessivi del polo museale Galleria d'Italia nel 2018 sono stati oltre 500.000, inclusi i visitatori che sono stati accolti nello spazio espositivo del grattacielo di Intesa Sanpaolo di Torino e quelli della mostra della XVIII edizione di Restituzioni presso la Reggia di Venaria Reale. È da evidenziare che circa 73.000 bambini e ragazzi, provenienti dalle scuole del territorio, hanno partecipato gratuitamente ad attività didattiche.

Nel 2018, sono state organizzate 14 importanti mostre e 140 opere d'arte delle collezioni Intesa Sanpaolo sono state date in prestito a mostre in Italia e all'estero.

Intesa Sanpaolo ha ricevuto, nel novembre 2018 presso il Parlamento Europeo di Bruxelles, il premio Innovation in Corporate Art, nell'ambito dei Corporate Art Awards. Il premio è stato assegnato per lo sviluppo di collaborazioni innovative con collezioni private, in particolare la valorizzazione della collezione di Luigi e Peppino Agrati alle Gallerie d'Italia - Piazza Scala di Milano, per l'attività internazionale con l'integrazione e le sinergie tra collezioni di diversi Paesi, per l'innovazione nella valutazione degli impatti finanziari delle iniziative d'arte sul bilancio aziendale, in occasione della rideterminazione a fair value del valore del patrimonio storico-artistico di Intesa Sanpaolo nel Bilancio 2017.

Il premio Innovation in Corporate Art riconosce a Intesa Sanpaolo lo straordinario impegno nella valorizzazione della collezione artistica anche attraverso collaborazioni con le più importanti istituzioni culturali nel mondo, conferendo alle Gallerie d'Italia una notorietà che va oltre i confini nazionali e contribuendo alla promozione culturale dell'Italia nel mondo.

A tal proposito si segnalano alcune importanti collaborazioni internazionali quale ad esempio quella in occasione delle celebrazioni dei vent'anni di attività della Estorick Collection a Londra, il famoso museo di arte moderna italiana che dal 15 novembre 2018 al 20 gennaio 2019 ospita due dipinti di Umberto Boccioni, Tre donne e Officine a Porta Romana, appartenenti alle collezioni d'arte di Intesa Sanpaolo ed esposti in modo permanente nelle Gallerie d'Italia a Milano.

Si segnala inoltre la grande esposizione dedicata a Piero della Francesca (6 dicembre 2018 - 10 marzo 2019) al Museo Statale Hermitage di San Pietroburgo, che rappresenta una delle prime tappe previste dalla partnership triennale tra Intesa Sanpaolo e il celebre museo russo per la valorizzazione, la conoscenza e la diffusione da parte di un vasto pubblico internazionale dell'arte e del talento artistico del nostro Paese.

Le collaborazioni tra le due Istituzioni sono numerose: oltre a questa mostra sul grande artista rinascimentale, infatti, tre opere del museo russo (due dipinti di Friedrich e un marmo di Tenerani) sono esposte nella mostra "Romanticismo" alle Gallerie d'Italia - Piazza Scala a Milano (26 ottobre 2018 - 17 marzo 2019), mentre il capolavoro di Juan Bautista Maino, Adorazione dei pastori, è "L'Ospite Illustre" al grattacielo Intesa Sanpaolo di Torino (22 dicembre 2018 - 6 gennaio 2019).

Questa partnership si aggiunge a quella con un'altra importante Istituzione culturale russa come il Museo Pushkin di Mosca, che, dopo avere ospitato opere dalla collezione del Settecento veneto di Intesa Sanpaolo, ha prestato alcuni dei suoi capolavori di grandi maestri veneti, tornati eccezionalmente in Italia. I dipinti del Pushkin sono esposti a Vicenza presso Palazzo Chiericati, sede del museo civico, e alle Gallerie d'Italia - Palazzo Leoni Montanari, museo di Intesa Sanpaolo all'interno della mostra "Il Trionfo del Colore. Da Tiepolo a Canaletto e Guardi. Vicenza e i Capolavori dal Museo Pushkin di Mosca" (23 novembre 2018 - 10 marzo 2019).

INTESA SANPAOLO PER LA CULTURA

Il Progetto Cultura è il veicolo con il quale Intesa Sanpaolo offre il suo contributo al progresso culturale del Paese. Il piano, rinnovato ogni tre anni, individua e pianifica una serie di interventi nel campo dell'arte e della cultura, realizzati autonomamente o in partnership con altri soggetti pubblici e privati (musei, fondazioni, università, istituzioni pubbliche, enti teatrali e musicali). Il patrimonio artistico, architettonico e documentario di Intesa Sanpaolo è costituito da migliaia di opere dal V secolo a.C. al XX secolo, circa mille opere sono esposte permanentemente e tra queste ci sono capolavori di Caravaggio, Canaletto, Boccioni, Fontana, Manzoni. Il Gruppo conta su oltre 20 palazzi di pregio.

Le linee direttrici del Progetto Cultura sono tre:

- il sostegno all'attività di enti e di istituzioni di rilevante profilo culturale e formativo;
- il recupero del patrimonio storico-documentario attraverso l'Archivio Storico;
- il restauro e l'approfondimento storico-critico delle proprie collezioni d'arte attraverso la realizzazione di mostre e l'istituzione di proprie sedi museali finalizzati al pubblico godimento; la salvaguardia e la valorizzazione dei beni culturali del Paese attraverso il progetto Restituzioni, il programma di restauro di opere d'arte di destinazione pubblica promosso e gestito in collaborazione con le Soprintendenze territoriali.

Le Gallerie d'Italia sono il polo museale di Intesa Sanpaolo creato con l'obiettivo di condividere con i visitatori il patrimonio d'arte ereditato dagli oltre 250 istituti bancari confluiti nel Gruppo, composto complessivamente da oltre 30.000 opere. Una selezione di opere è raccolta ed esposta in tre prestigiosi palazzi della Banca ubicati nel centro di Milano, Napoli e Vicenza e trasformati in musei:

- le Gallerie di Piazza della Scala a Milano sono state inaugurate alla fine del 2011 con la sezione da "Canova a Boccioni" dedicata alle collezioni dell'Ottocento della Fondazione Cariplo e di Intesa Sanpaolo. Dal 2012 alcune sale di Palazzo Beltrami, sede storica della Banca Commerciale Italiana, ospita "Cantiere del '900", progetto di valorizzazione e approfondimento delle raccolte del Novecento. Nel 2018 sono state realizzate le mostre "Omar Galliani. Intorno a Caravaggio", "Arte come rivelazione. La collezione di Luigi e Peppino Agrati", "Pino Pinelli. Pittura oltre il limite", "True perfection. La Cassetta Farnese di Capodimonte", "Romanticismo";
- le Gallerie di Palazzo Zevallos Stigliano a Napoli sono state aperte nel 2007 e interamente rinnovate e ampliate nel 2014. Ospitano 123 opere che illustrano lo sviluppo delle arti figurative a Napoli e nel Meridione tra gli esordi del Seicento e il primo Novecento, accanto al maggior capolavoro delle collezioni Intesa Sanpaolo: il "Martirio di sant'Orsola" di Caravaggio, ultimo dipinto del grande maestro lombardo. Nel 2018 sono state organizzate le mostre "Leonardo. La Scapiliata", ospite illustre dal Complesso Monumentale della Pilotta di Parma, "London Shadow. La rivoluzione inglese da Gilbert & George a Damien Hirst", la mostra fotografica "Metabolismo napoletano. Luciano e Marco Pedicini" e "Rubens, Van Dyck Ribera. La collezione di un principe";
- le Gallerie di Palazzo Leoni Montanari a Vicenza sono aperte dal 1999 e sono state rinnovate anch'esse nel 2014. Ospitano una collezione di icone russe giudicata dagli studiosi tra le più importanti del mondo occidentale (al momento in fase di riallestimento) e una significativa raccolta di opere del Settecento veneto. Nell'ambito del progetto "Il Tempo dell'Antico" sono presentati a rotazione gruppi di vasi selezionati dalla rilevante collezione di ceramiche attiche e magnogreche. Nel 2018 sono state organizzate le mostre "La seduzione. Mito e arte nell'antica Grecia", "Paparazzi. Fotografi e divi dalla dolce vita ad oggi", "Il Trionfo del Colore" che accoglie a Palazzo Montanari e alla Pinacoteca civica di Vicenza capolavori del Settecento veneziano provenienti dal Museo Puškin di Mosca.

Il 36° piano del Grattacielo Intesa Sanpaolo di Torino è diventato spazio espositivo delle Gallerie d'Italia e nel 2018 ha ospitato la mostra "Juan Bautista Maino. Adorazione dei pastori" dall'Ermitage di San Pietroburgo.

A novembre 2018, alla Fondazione Querini Stampalia di Venezia, è stata inaugurata la sezione del museo che ospita la collezione Intesa Sanpaolo già Cassa di Risparmio di Venezia. La raccolta di dipinti, sculture, disegni di scuola veneziana tra Cinquecento e Novecento, i preziosi materiali della "Biblioteca veneziana" e le monete prodotte dalla Zecca di Venezia sono stati affidati con accordo pluriennale alla Fondazione Querini.

Un altro capitolo dell'intervento culturale di Intesa Sanpaolo è il programma Restituzioni, avviato nel 1989, per il restauro dei beni artistici e architettonici del Paese. Ogni due anni, in collaborazione con gli organismi pubblici di tutela, le Soprintendenze, i Musei Autonomi e i Poli museali, il programma indivi-

dua un consistente numero di opere che necessitano di interventi conservativi, ne finanzia i restauri e ne promuove la valorizzazione tramite l'organizzazione di mostre temporanee e la pubblicazione dei relativi cataloghi. Questo impegno ha consentito di "restituire" alla collettività oltre 1.300 opere d'arte. Nel biennio 2016-2017 sono state restaurate 212 opere provenienti da 17 regioni, con una mostra conclusiva alla Reggia di Venaria Reale di Torino, "La fragilità della bellezza"(2018).

Alla valorizzazione dei beni d'arte di proprietà e pubblici, la Banca affianca un vasto sostegno ai principali musei, istituzioni e iniziative culturali del Paese, dal teatro alla musica, dalle mostre ai festival, con particolare attenzione alla promozione del libro e della lettura (Salone Internazionale del Libro di Torino, Circolo dei Lettori a Milano). Le collaborazioni con istituzioni museali e culturali europee e internazionali di grande rilievo – con scambi di opere, approfondimenti scientifici, reciproche valorizzazioni – dimostrano la volontà di allargare l'impegno ovunque siano condivisi, in Europa e nel mondo, i valori del Gruppo e la necessità di preservare e valorizzare i patrimoni artistici e culturali dei Paesi interessati.

L'Officina delle idee mira ad offrire a giovani, laureati e post-laureati, occasioni formative qualificanti nel mondo dell'arte.

L'Archivio storico di Intesa Sanpaolo rappresenta uno dei più importanti archivi bancari a livello europeo. Nato nel 1984 come Archivio storico della Banca Commerciale Italiana, attualmente gestisce a Milano i patrimoni documentari della Cassa di Risparmio delle Province Lombarde (costituita nel 1823), del Banco Ambrosiano Veneto (1892), della Banca Commerciale Italiana (1894); a Roma-Acilia, quello dell'Istituto Mobiliare Italiano (1931). Si tratta di circa 12 km di documentazione con carte i cui estremi cronologici vanno dal 1472 al 2006, oltre 7 milioni di fotografie (fra queste, il grande patrimonio di immagini dell'archivio dell'agenzia fotografica Publifoto), migliaia di video, una collezione di circa 1.500 salvadanai da tutto il mondo, oltre a una sezione iconografica e museale che vede la presenza di grandi artisti. L'Archivio storico rappresenta, oltre alla memoria storica dell'azienda, un bene culturale collettivo di valore, sancito dalla dichiarazione di "interesse storico particolarmente importante" data ai patrimoni archivistici dalle Soprintendenze della Lombardia e del Lazio.

Progetto Cultura, inoltre, offre un contributo importante all'approfondimento degli studi sull'arte, la musica, la storia, le tradizioni del territorio di riferimento e sui patrimoni pubblici e privati, attraverso la grande varietà dei temi affrontati dalla produzione editoriale di Intesa Sanpaolo. Le iniziative editoriali e musicali comprendono collane dedicate ai beni artistici, ai palazzi storici della Banca, allo storytelling delle collezioni d'arte per i ragazzi e pubblicazioni di carattere storico, economico e documentario, artistico e musicale. Il progetto multimediale Vox Imago assume un particolare interesse. Realizzato in collaborazione con i maggiori teatri lirici nazionali, si avvale di supporti didattici destinati a insegnanti e studenti. Giunta alla tredicesima edizione, la collana vuole contribuire alla divulgazione della conoscenza dell'opera lirica.

INIZIATIVE COMMERCIALI NELLA COMUNITÀ

Anche nelle iniziative di partnership e sponsorizzazioni l'impegno di Intesa Sanpaolo intende essere coerente con i principi e i valori (etici, culturali e sociali) del Gruppo e particolare attenzione è sempre posta nella selezione di progetti capaci di veicolare messaggi in linea con l'immagine e la reputazione della Banca e del Gruppo.

I rapporti tra Intesa Sanpaolo e le comunità territoriali sono sviluppati tramite attività di sostegno della cultura e della conoscenza; supporto alla ricerca e all'innovazione per favorire nuove opportunità di sviluppo economico e sociale con programmi di solidarietà e di valorizzazione dello sport; promozione della sostenibilità come valore per le imprese e fattore di fiducia per la clientela.

Le principali aree di intervento culturale riguardano la diffusione della musica, del teatro, della danza, cinema, arte, editoria e lettura, fotografia, con particolare attenzione all'ambito giovanile.

Per garantire la fruizione del patrimonio artistico e culturale italiano presso un pubblico sempre più vasto la Banca collabora con enti e istituzioni di primario livello.

Tra le collaborazioni con i più importanti teatri italiani si segnala: Teatro alla Scala, Teatro Regio di Torino, Teatro del Maggio Musicale Fiorentino, Teatro Comunale di Vicenza, Piccolo Teatro, Teatro Franco Parenti, e Teatro Piemonte Europa. In particolare, si evidenzia il progetto La Scala UNDER30 in collaborazione con il Teatro alla Scala, che ha l'obiettivo di avvicinare le nuove generazioni all'opera e al balletto classico. Vengono sostenute, inoltre, importanti partnership con i principali festival musicali, di danza e spettacolo: Festival Internazionale della Musica MITO SettembreMusica, Piano City Milano e Palermo, Festival dei Due Mondi di Spoleto, Rossini Opera Festival, TorinoDanza, Torino Estate Reale, Torino Jazz Festival, Umbria Jazz e JazzMi, con circa 80 concerti e la partecipazione di grandi nomi internazionali e di nuove promesse del jazz, italiane ed europee.

Nel 2018, Intesa Sanpaolo ha inoltre affiancato l'artista Roberto Bolle per la realizzazione di On Dance, una settimana di cultura sulla danza con una grande festa che ha interessato luoghi suggestivi di Milano con spettacoli, esibizioni, happening, flash mob, incontri, workshop. È proseguita la storica collaborazione con il FAI (Fondo per l'Ambiente Italiano) sul progetto I Luoghi del Cuore che raccoglie dai cittadini le segnalazioni di luoghi storico-artistici e paesaggistici su cui avviare interventi di recupero avviando il 9° censimento i cui risultati sono presentati nel 2019. Nel corso delle precedenti otto edizioni realizzate le segnalazioni sono state complessivamente 5 milioni a favore di più di 35mila luoghi in tutta Italia, dalle tipologie più eterogenee, che testimoniano un bisogno crescente verso la tutela del patrimonio storico e identitario del nostro Paese. Fino ad oggi sono stati promossi 92 interventi che hanno restituito beni e luoghi alla collettività.

Si segnala inoltre, il sostegno a iniziative editoriali e cinematografiche quali Bookcity, Salone Internazionale del Libro di Torino, La Milanese, Torino Film Festival, Capri e Hollywood - The International Film Festival, Festivaletteratura di Mantova, Premio Campiello.

Anche per il 2018 è stata rinnovata la partnership con il Festival dell'Economia di Trento dedicato al tema "Tecnologia e lavoro" con l'obiettivo di approfondire, attraverso l'analisi del rapporto fra occupazione e nuove tecnologie, l'impatto che queste hanno sul mondo del lavoro. Per il quarto anno consecutivo Intesa Sanpaolo ha sostenuto, inoltre, il Festival Città Impresa di Vicenza momento di dibattito internazionale sui temi dell'economia, della politica e della cultura diventando centro di aggregazione per opinion leader, imprenditori e attori della società civile, dedicato ai territori industriali.

Nel 2018, per il primo anno, Intesa Sanpaolo ha collaborato con il Festival della Memoria di Mirandola, manifestazione biennale dedicata alla memoria collettiva e individuale come valore sociale e bene comune. Si registra anche la partecipazione al Festival di Limes che ha portato a Genova esperti italiani e stranieri per tre giorni di conferenze e tavole rotonde sui temi geopolitici più attuali. Hanno inoltre preso avvio le attività legate a Matera 2019 Capitale europea della Cultura, che proseguiranno per tutto il 2019 con appuntamenti, mostre e produzioni culturali originali alcune in collaborazione con la Banca.

Intesa Sanpaolo sostiene la ricerca con l'obiettivo di favorire nuove opportunità di sviluppo economico e sociale attraverso collaborazioni con primarie fondazioni ed istituti anche con opportunità di formazione per i giovani e per l'inclusione delle donne nel mondo del lavoro. In questo contesto si inserisce anche la collaborazione con il Centro Interculturale della Città di Torino che svolge attività formative rivolte a migranti di prima e seconda generazione, su questioni che sono alla base delle relazioni interculturali e che possono consolidare il senso di comunità e appartenenza al tessuto cittadino e con Biennale Democrazia, laboratorio permanente della pratica democratica e della convivenza civile.

Da segnalare la partnership con la Fondazione Intercultura, realtà impegnata nella promozione e organizzazione di scambi internazionali tra giovani studenti che riceve il sostegno con l'erogazione di borse di studio annuali per studenti delle scuole secondarie superiori che possono sperimentare un periodo di vita e studio all'estero, ospiti di famiglie del luogo e frequentando la scuola locale.

Si sostengono anche enti di ricerca e di studio volti ad indagare i comportamenti delle persone e delle famiglie e in particolare, il Rapporto Giovani dell'Istituto Toniolo che ha l'obiettivo di studiare il mondo dei giovani nei confronti della politica e dell'impegno pubblico con progetti sulla famiglia, sulla professione e sul futuro. A questo si aggiunge anche la collaborazione con il Centro di Ricerca e Documentazione Luigi Einaudi sulla ricerca Risparmio e sulle scelte finanziarie degli italiani focalizzato a restituire un rapporto delle famiglie sulle scelte e sulle abitudini, con focus sulle loro priorità di spesa, sui nuovi modelli di consumi e di risparmio.

La Banca ha riconfermato anche per il 2018 il sostegno a Food&Science Festival di Mantova in qualità di main partner, evento di divulgazione scientifica di rilievo nazionale e internazionale che, in tre giorni di conferenze, laboratori e workshop affronta e approfondisce in maniera creativa e accessibile le tematiche legate alla scienza della produzione e del consumo del cibo.

Sul fronte dell'inclusione la Banca ha promosso con Fondazione Bellisario la terza edizione di Women Value Company, premio dedicato alle Piccole e Medie Imprese che si sono distinte nell'applicazione di politiche della parità di genere, per garantire a uomini e donne pari opportunità e riconoscimenti di carriera.

Attraverso Intesa Sanpaolo Innovation Center, sono stati esplorati i modelli di business futuri per creare gli asset e le competenze necessarie per supportare la competitività di lungo periodo e fungere da motore e stimolo della nuova economia in Italia, con specifico riguardo ai trend più rilevanti della nostra società, come Industry 4.0 e Circular Economy. Tra le diverse iniziative si evidenzia il programma Bheroes, una piattaforma che consente alla Banca di:

- entrare in contatto con nuove start up che si affacciano nel panorama economico e valorizzare quelle già clienti fornendo programmi di accelerazione, formazione e di accompagnamento alla crescita, attraverso percorsi di mentoring, sostegno formativo, empowerment, coaching, supporto nella promozione e comunicazione e accesso a finanziatori;
- favorire l'incontro tra le imprese "mature" e le start up nella logica di creare dei punti di connessione e favorire i processi di crescita e accelerazione;

Meritevoli di segnalazione in questo ambito sono anche i progetti relativi a:

- Milano Digital Week, iniziativa che vede un'intera città "connessa" attraverso il digitale, con oltre 400 appuntamenti diffusi e rivolti a tutti i cittadini per quattro giorni di dibattiti, mostre, curiosità, seminari, performance, spettacoli, workshop, corsi di formazione e laboratori per scoprire i volti più inaspettati della Milano digitale;
- Master TAG in Digital Transformation per il Made in Italy, percorso formativo che si pone l'obiettivo di garantire un futuro di crescita all'economia italiana, formando figure professionali in grado di guidare le imprese nel processo di digitalizzazione attraverso l'implementazione di nuove strategie, l'utilizzo di tecnologie digitali e la creazione di una nuova cultura d'impresa.

Sul fronte sociale si segnala la collaborazione con la Fondazione Umberto Veronesi anche attraverso il sostegno al progetto di Lierac, RUN4ME i cui proventi raccolti attraverso le quote d'iscrizione sono destinati ai progetti di ricerca contro il tumore al seno. La Banca ha inoltre contribuito con Friends for Health Onlus e Fondazione Policlinico Universitario A. Gemelli alla realizzazione delle tappe di Napoli e Roma di Tennis & Friends - Salute e Sport...Sport è Salute con l'obiettivo di diffondere la prevenzione delle malattie tiroidee e metaboliche. Confermate inoltre la partnership con Progetto Junior dell'Armani Basket Milano e con il Master Universitario di I Livello in Strategie per il Business dello Sport organizzato da Verde Sport in collaborazione con Ca' Foscari di Venezia.

Responsabilità verso la catena di fornitura

POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo è consapevole che la qualità delle relazioni con i fornitori e le politiche di acquisto possono creare le condizioni per favorire uno sviluppo economico attento alla tutela dell'ambiente e al rispetto dei diritti umani. In aderenza ai principi di ascolto, trasparenza, pari opportunità ed equità sanciti dal Codice Etico e ai criteri di responsabilità sociale e ambientale condivisi dal Gruppo, è stata pubblicata, a dicembre 2018, la nuova Guida di processo dedicata alla gestione degli Acquisti che ha uniformato il processo acquisitivo, descrivendo ruoli e responsabilità di tutte le funzioni aziendali coinvolte.

LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

La mission della Direzione Centrale Acquisti è quella di contribuire, in coerenza con le strategie e con gli obiettivi aziendali, alla definizione di politiche e alla promozione di best practice condivise in materia di Acquisti per tutto il Gruppo Intesa Sanpaolo. A tal fine, la Direzione Centrale Acquisti, responsabile degli acquisti nell'ambito definito dalle Linee Guida e Regole in materia, presidia il processo acquisitivo assicurando la regolarità e la coerenza degli acquisti rispetto agli indirizzi consolidati nelle policy e nella normativa interna di riferimento, anche per il tramite di una soluzione applicativa di e-sourcing denominata Supplier Gate.

Nel corso del 2018 si è conclusa l'implementazione del modulo Contract Management (archivio unico dei contratti) che insieme ai moduli, già attivati nel 2017, Vendor Management (iscrizione al Supplier Gate e qualifica del fornitore e delle terze parti) e Sourcing (gestione degli eventi acquisitivi), costituisce la suite completa Supplier Gate per una gestione integrata del processo di acquisto, in un'ottica sempre più improntata all'eticità negoziale e al confronto competitivo delle caratteristiche tecniche ed economiche delle offerte presentate da fornitori e subfornitori.

In sede di iscrizione al Supplier Gate, i fornitori prendono visione del Codice Etico di Intesa Sanpaolo e, successivamente, in caso di stipula del contratto di fornitura o servizio, assumono l'impegno – anche per i propri esponenti, dipendenti, collaboratori, subfornitori – di rispettare, nell'esecuzione dell'incarico conferito, i principi contenuti nel Codice in quanto a sé riferibili. Inoltre devono prendere visione anche del Modello di organizzazione, gestione e controllo (D.Lgs. 231/2001) e del Codice Interno di Comportamento di Gruppo.

La selezione dei fornitori avviene già in fase di iscrizione al Supplier Gate per mezzo di una valutazione che tiene conto non solo delle caratteristiche economico-finanziarie e tecnico-organizzative di ciascun fornitore, ma che ricomprende anche accertamenti sull'etica del business, sul rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente. Se il risultato di questa valutazione è positivo, i fornitori sono iscritti all'Anagrafica Fornitori di Gruppo e possono essere invitati agli eventi acquisitivi. A fine 2018 risultano aver completato la procedura di iscrizione al Supplier Gate 3.161 fornitori.

Allo scopo di garantire maggiore obiettività e trasparenza nella fase di aggiudicazione della fornitura e di tenere in considerazione le implicazioni di natura etica e le valutazioni di impatto sociale-ambientale, gli acquisti sono realizzati attraverso un sistema che consente il confronto in maniera imparziale di una pluralità di offerte e la tracciatura delle negoziazioni effettuate, ricercando il migliore trade-off tra la valutazione della parte tecnica e amministrativa (ivi compresi i criteri di sostenibilità socio-ambientale) e una distinta e separata valutazione puramente economica.

QUESTIONARIO, REPORTISTICA, CONTROLLI

Con riferimento ai controlli effettuati sui fornitori, l'iter di qualifica prevede che già in fase di registrazione nel Supplier Gate il fornitore compili un questionario obbligatorio dedicato ai temi di responsabilità sociale e ambientale fornendo la documentazione di supporto; documentazione che deve essere aggiornata almeno annualmente. Questa procedura consente l'esclusione a priori dei fornitori che non soddisfano i requisiti minimi previsti dal sistema ed il monitoraggio dei fornitori ritenuti idonei ai quali viene attribuito un rating. Inoltre, per garantire una valutazione dell'intera catena di fornitura, si è deciso di assicurare alle funzioni coinvolte nel processo acquisitivo la possibilità di porre in atto controlli e verifiche dirette, anche per mezzo di una reportistica dedicata, al fine di pianificare, in caso di valutazioni poco soddisfacenti, le opportune azioni da intraprendere. Nel corso del 2018, la Direzione Centrale Acquisti ha effettuato verifiche su oltre 15.800 documenti caricati nel Supplier Gate. I controlli riguardano il completamento e conseguente aggiornamento nel tempo della documentazione obbligatoria richiesta in fase di iscrizione a Supplier Gate (visura camerale, bilancio, documento

unico sulla regolarità contributiva, autocertificazione in ordine all'idoneità tecnico professionale) e dei questionari obbligatori.

Apposite clausole, inserite nei contratti utilizzati dalla Direzione Centrale Acquisti, prescrivono che i fornitori iscritti al Supplier Gate di Intesa Sanpaolo rispettino i principi contenuti nel Codice Etico e nel Codice Interno di Comportamento e si impegnino ad adottare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le misure idonee a prevenire condotte rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, della normativa in materia di antiriciclaggio e lotta alla corruzione; ed altresì a presentare, su richiesta, la documentazione comprovante il rispetto e il mantenimento degli obblighi assunti in materia socio-ambientale anche da parte di eventuali subaffidatari. A titolo esemplificativo garantiscono la corresponsione al personale di un trattamento economico, retributivo, normativo, previdenziale, assicurativo e le cautele antinfortunistiche non inferiori a quanto previsto nelle leggi, regolamenti o accordi collettivi applicabili (anche in relazione alla categoria e alla zona). Le condizioni contrattuali standard obbligano ciascun fornitore e l'eventuale subaffidatario ad operare in modo pienamente rispondente alle disposizioni legislative in materia di ambiente, ecologia e gestione dei rifiuti (ivi incluse le norme in materia di circolazione e smaltimento dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche) impegnandosi – ove richiesto – anche a documentare in ogni momento tale adempimento.